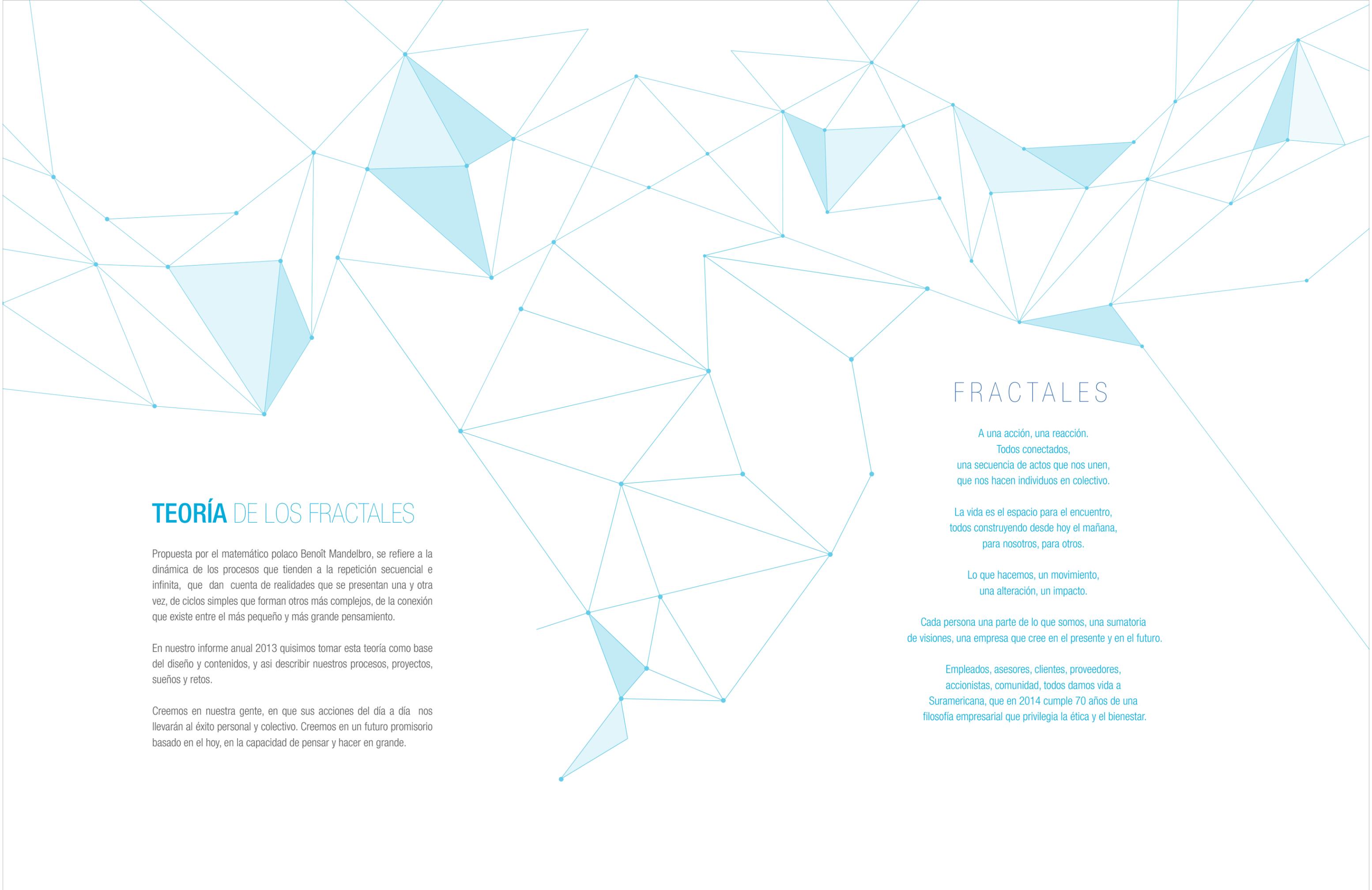
A large, abstract geometric graphic composed of interconnected lines and shaded triangular and quadrilateral shapes in various shades of blue, forming a complex, crystalline structure that dominates the background of the page.

# INFORME ANUAL 2013



## TEORÍA DE LOS FRACTALES

Propuesta por el matemático polaco Benoît Mandelbro, se refiere a la dinámica de los procesos que tienden a la repetición secuencial e infinita, que dan cuenta de realidades que se presentan una y otra vez, de ciclos simples que forman otros más complejos, de la conexión que existe entre el más pequeño y más grande pensamiento.

En nuestro informe anual 2013 quisimos tomar esta teoría como base del diseño y contenidos, y así describir nuestros procesos, proyectos, sueños y retos.

Creemos en nuestra gente, en que sus acciones del día a día nos llevarán al éxito personal y colectivo. Creemos en un futuro promisorio basado en el hoy, en la capacidad de pensar y hacer en grande.

## FRACTALES

A una acción, una reacción.  
Todos conectados,  
una secuencia de actos que nos unen,  
que nos hacen individuos en colectivo.

La vida es el espacio para el encuentro,  
todos construyendo desde hoy el mañana,  
para nosotros, para otros.

Lo que hacemos, un movimiento,  
una alteración, un impacto.

Cada persona una parte de lo que somos, una sumatoria  
de visiones, una empresa que cree en el presente y en el futuro.

Empleados, asesores, clientes, proveedores,  
accionistas, comunidad, todos damos vida a  
Suramericana, que en 2014 cumple 70 años de una  
filosofía empresarial que privilegia la ética y el bienestar.

# CONTENIDO

Sobre este informe 8

Nuestra Compañía 10

Gestión 2013 22

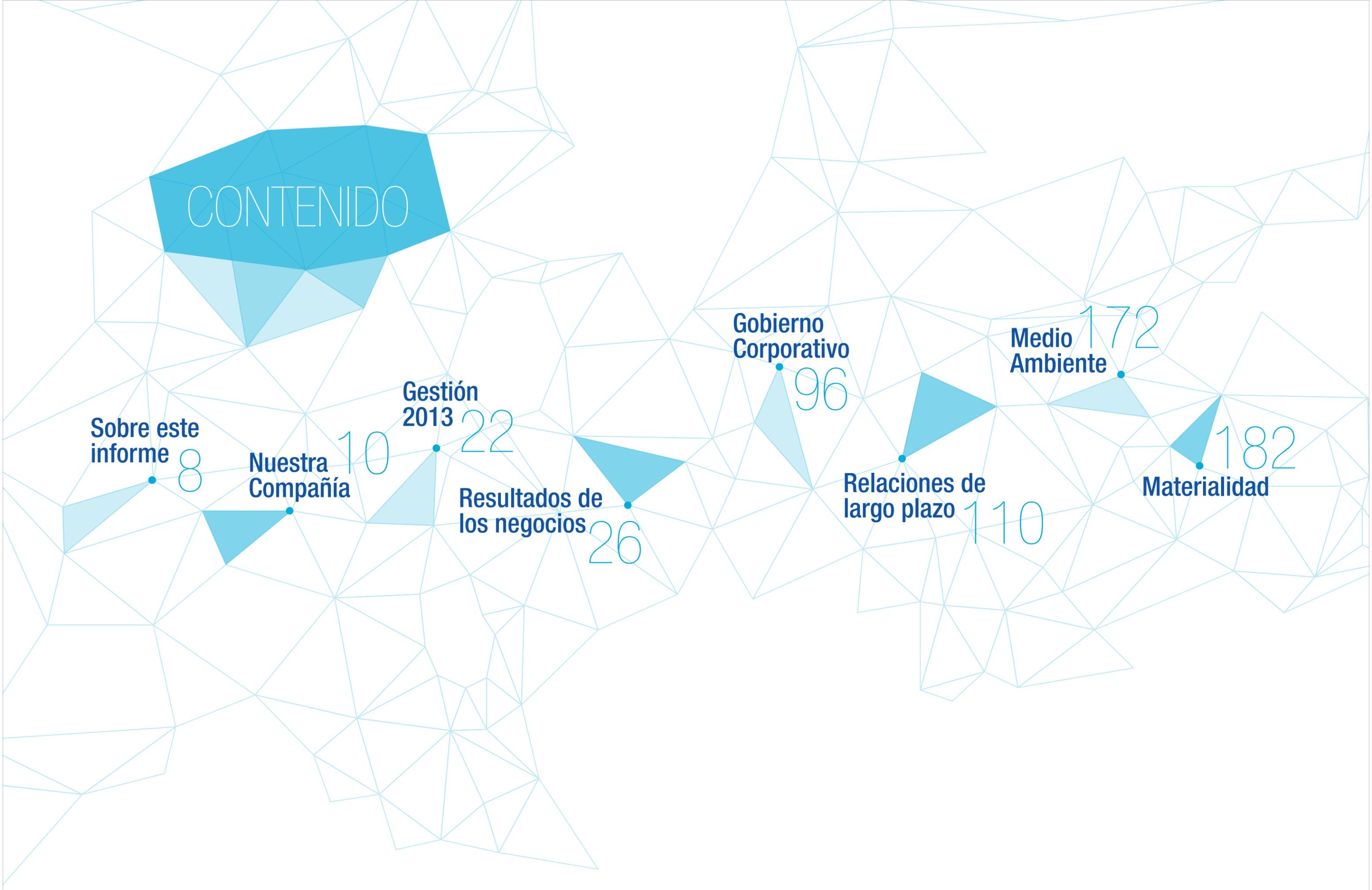
Resultados de los negocios 26

Gobierno Corporativo 96

Relaciones de largo plazo 110

Medio Ambiente 172

Materialidad 182



# Junta Directiva

## Principales

### **David Bojanini García**

Presidente GRUPO SURA

### **Carlos Raúl Yepes Jiménez**

Presidente Grupo Bancolombia

### **Matthias Marwege**

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

### **Luis Alberto Zuleta Jaramillo**

Gerente Estudios Económicos

## Suplentes

### **Ignacio Calle Cuartas**

Vicepresidente de Inversiones  
GRUPO SURA

### **Oscar Celis Marín**

Gerente compañía Muros y Techos

### **Peter Erwin Waldmann**

CEO Munchener de Venezuela C.A.

### **Jaime Humberto López Mesa**

Presidente ASOBOLSA  
Asociación de Comisionistas de Bolsa

# Comité Directivo

### **Gonzalo Alberto Pérez Rojas**

Presidente

### **Andrés Felipe Ochoa Gómez**

Vicepresidente de Riesgos

### **Mario Gildardo López López**

Vicepresidente de Contraloría

### **Carlos Andrés Ángel Arango**

Vicepresidente de Seguridad Social

### **Juan David Escobar Franco**

Vicepresidente de Seguros

### **Juan Fernando Uribe Navarro**

Vicepresidente Administrativo

### **María Adelaida Tamayo Jaramillo**

Vicepresidente Financiero

### **Sergio Pérez Montoya**

Vicepresidente Internacional

### **Jean Paul Nyfeler Vélez**

Gerente de Desarrollo Organizacional

### **Revisor Fiscal**

KPMG Ltda.

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.



## Sobre este Informe

La teoría de los fractales, que expresa la interconexión que existe entre la acción y la reacción, inspira una reflexión sobre la actividad aseguradora, y la responsabilidad de actuar en consecuencia con los riesgos a los que están expuestas las compañías, la industria, nuestros clientes y proveedores, y con ellos los entornos en los que estamos presentes.

El informe de gestión responde no sólo a un ejercicio de transparencia, sino a un compromiso con la generación de confianza y relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés.

Al entender la gestión de riesgos como el pilar de la sostenibilidad, entregamos información sobre los principales proyectos que responden a esos retos que plantea el futuro para nuestras Compañías, y que involucran una gestión en el corto y el mediano plazo, con énfasis en la gestión del cliente, la innovación, el talento humano y la eficiencia operacional. Este informe integra asuntos financieros, sociales, ambientales y de gobierno corporativo de Suramericana S.A. y de sus filiales en Colombia, República Dominicana, Panamá y El Salvador.

La información reportada da cuenta de los aspectos de mayor relevancia, priorizados en el análisis de materialidad realizado entre 2012 y 2013 por KPMG Advisory Services, que tuvo en cuenta la voz de los grupos de interés y el nivel de madurez sectorial, así mismo la recurrencia en los canales y medios dispuestos para atender consultas de empleados, asesores, clientes, proveedores o demás personas o entidades relacionadas con nuestra Organización con el propósito de dar mayor claridad, se definieron unas preguntas base para los directivos, y son ellos quienes expresan los principales logros y retos de las unidades de negocio y de los frentes de gestión de las Compañías.

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 Deloitte. En lo referenciado en el Índice de Indicadores GRI del informe se 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).

En cumplimiento al compromiso de informar sobre los avances que en materia de Derechos Humanos, Estándares laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción se hayan tenido, este reporte se enviará al Pacto Global de Naciones Unidas.

# Presencia en **4 PAÍSES**

EL SALVADOR

REPÚBLICA DOMINICANA

PANAMÁ

COLOMBIA

INGRESOS FILIALES  
**\$6.02 billones**

**3.4 millones**  
Atenciones de promoción y prevención

**467 mil**  
Servicios de Asistencia

**20.1 millones**  
PRESTACIONES EN SALUD

**\$15.398 millones**

Inversión Comunidad Fundación **SURA**

**15.320**  
Proveedores

**9.280**  
EMPLEADOS



**8,4 millones de**  
**clientes**

**\$196 mil millones**  
Inversión en proyectos  
Desarrollo del negocio  
Infraestructura física

**873**  
nuevos  
**empleos**

**10.640**  
ASESORES  
COMERCIALES

## Principales **cifras 2013**

# Certificados y Reconocimientos

## CERTIFICACIONES

- Grado de Inversión Internacional Baa3 otorgada por Moody's Investor Services. Pasa de perspectiva estable a positiva.
- BRC Investor Services S.A:
  - Seguros SURA. Fortaleza Financiera – Compañías Generales, Vida y ARL SURA: AAA.
  - ARL SURA. Calificación Riesgo Crédito: ratificada AAA.
- Renovación del certificado de calidad expedido por el ICONTEC en las normas ISO 9001 y OHSAS 18001 ARL SURA, e ISO 9001 a EPS SURA, Dinámica y Servicios de Vehículos Suramericana.
- Certificación Internacional en Auditoría Interna otorgada por el Instituto de Auditores Internos Global -IIA Global-.

## RECONOCIMIENTOS

- Mejor aseguradora de Latinoamérica y Mejor Aseguradora de Colombia, distinción otorgada por la revista Reactions del grupo Euromoney.
- Mejor CEO del año en Latinoamérica en el sector asegurador, galardón otorgado por la revista Reactions del grupo Euromoney a Gonzalo Alberto Pérez Rojas, Presidente de Suramericana.
- Ranking de reputación empresarial en Colombia 2013. Estudio realizado por Merco
  - Primer puesto en el sector asegurador.
  - Octavo puesto en el total.
- Primer puesto en la encuesta Calidad del Servicio Aseguradoras 2013 realizado por la Asociación Colombiana de Corredores de Seguros (ACOASS)

### ARL SURA

Estudio Posicionamiento de Marca (Brand Tracking):  
Mayor Top of Mind ARL SURA 32% y mayor  
Top of Heart ARL SURA 28%.  
Estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría.

### EPS SURA

Primer lugar en posicionamiento de marca en la categoría de EPS 12% en Top of Mind Revista Dinero, abril 2013, fuente Invamer Gallup.

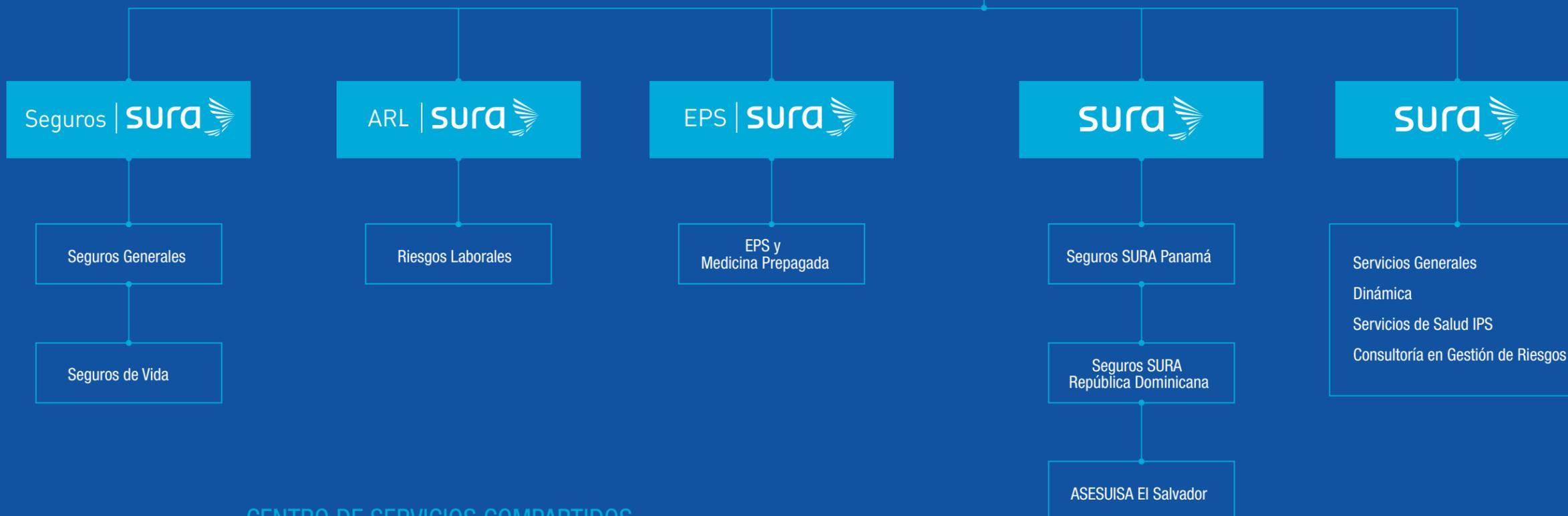
Según el Ministerio de Salud y Protección social EPS SURA es la mejor calificada por los usuarios.

### ASESUISA

Top Brand Award 2013 - ASESUISA continúa siendo la marca preferida por los salvadoreños.  
Estudio realizado por el Centro de Investigación de la Opinión Pública Salvadoreña (CIOPS) de la Universidad Tecnológica.

# Estructura Corporativa

suramericana

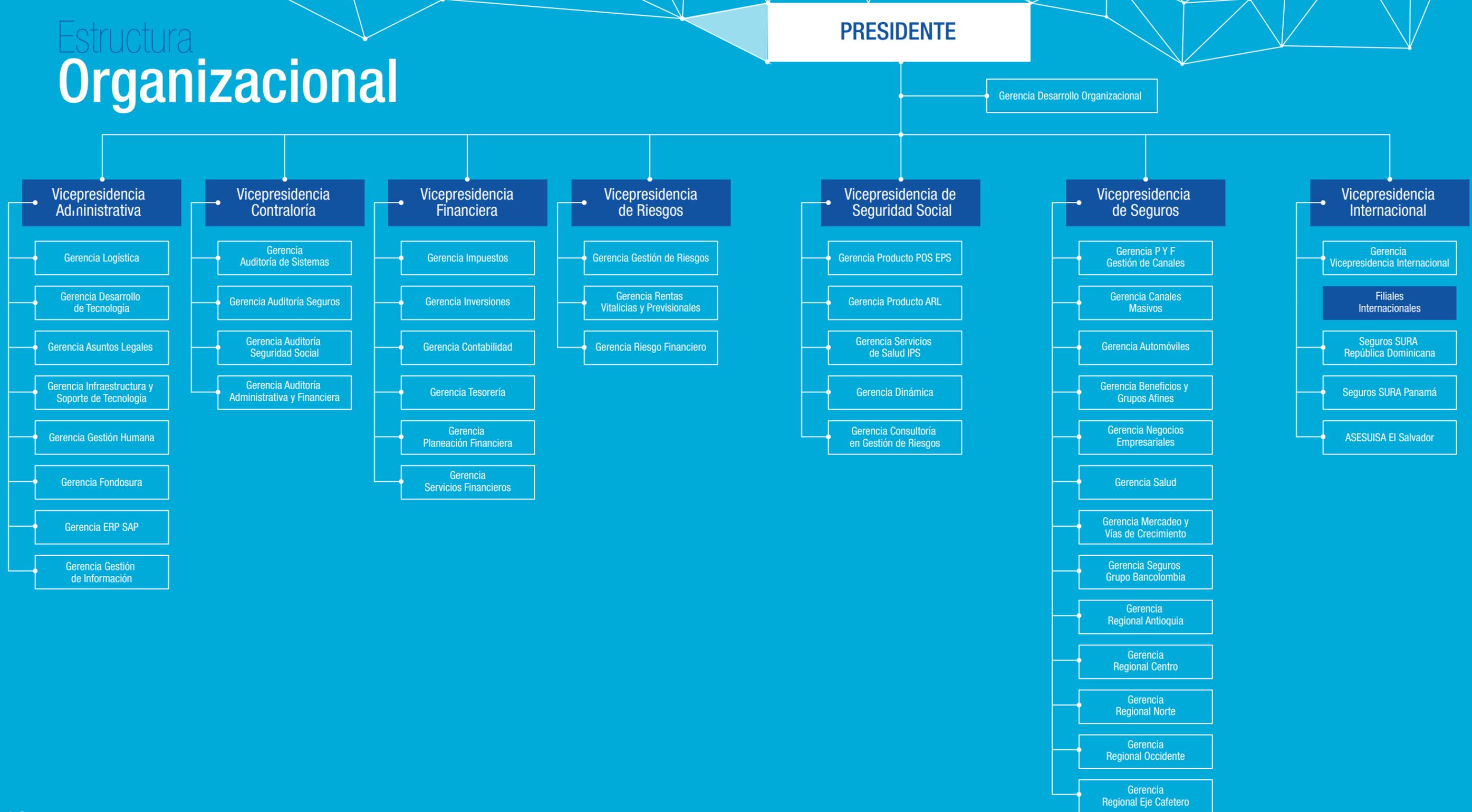


## CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Administrativos, de Contraloría, Financieros, de Riesgos y Desarrollo Organizacional.

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

# Estructura Organizacional



# Direccionamiento Estratégico

Que nuestros grupos de interés sean **sostenibles y competitivos** hará sostenible y competitiva a **Suramericana y sus filiales**.

## NUESTROS PRINCIPIOS, EL PRINCIPIO

RESPETO - RESPONSABILIDAD - TRANSPARENCIA - EQUIDAD

El direccionamiento estratégico de Suramericana y sus filiales se fundamenta en una filosofía que privilegia el comportamiento ético, las personas y el servicio como ejes de la competitividad. Somos conscientes de que nuestro ejercicio empresarial impacta no sólo la gestión de los negocios sino el desarrollo social y el contexto público de los países donde tenemos presencia.

Entendemos que la globalización nos trae nuevos desafíos, por eso nuestro enfoque de sostenibilidad está basado en la gestión integral de riesgos, que nos exige prepararnos para seguir vigentes como Compañía, y dar respuesta oportuna a las necesidades de nuestros clientes para su permanencia.

## Nuestro 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 ventajas competitivas a través del talento humano y la gestión de riesgos y capitales.

## Estrategia de negocio

Relacionamiento de largo plazo  
con los grupos de interés

Creación de valor

Eficiencia operativa interna

Crecimiento de nuestro negocio

## Vectores

Son las líneas de desarrollo de la organización, que deben conjugarse de manera simultánea, para la gestión del presente y del futuro., ellos son:

- Lograr la sostenibilidad en las empresas Suramericana y sus líneas de negocio.
- Consolidar las sinergias de Suramericana.
- Crear y desarrollar nuevas oportunidades de negocio.

## Sostenibilidad de la Industria

El gran reto de la industria aseguradora, para garantizar su futuro, es la gestión preventiva del riesgo, para evitar que éste se materialice.

Sólo así seremos una industria competitiva y generaremos a su vez competitividad al mercado y desarrollo en los países donde tenemos presencia.

## Retos de la industria aseguradora



## Nuevas soluciones para riesgos emergentes

Nuevos riesgos		
SOCIALES	AMBIENTALES	ECONÓMICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento poblacional</li> <li>Envejecimiento de la población</li> <li>Condiciones de salud</li> <li>Aumento de la clase media</li> <li>Condiciones laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio Climático</li> <li>Agotamiento de los recursos</li> <li>Contaminación</li> <li>Utilización de los suelos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Globalización</li> <li>- Producción</li> <li>- Personas</li> <li>- Capitales</li> <li>- Información</li> <li>Regulaciones</li> <li>Formulación</li> </ul>

## Talento Humano: Factor Clave para afrontar los retos



- Generar transformaciones y **CAMBIOS CULTURALES** para adaptarse al entorno mundial
- Generar **CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN**
- Garantizar la **COMPETITIVIDAD y SOSTENIBILIDAD** de las compañías en el **LARGO PLAZO**



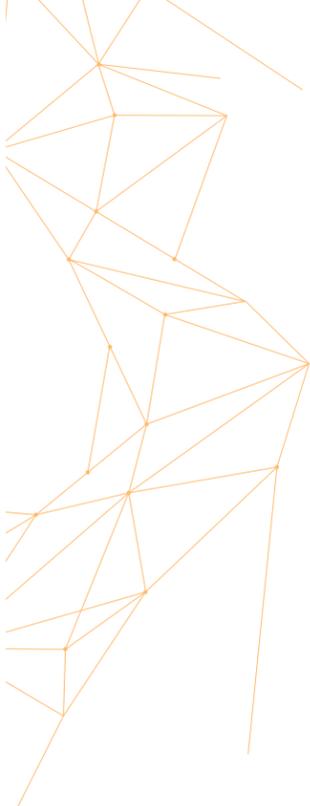
Gestión  
2013

## Construimos juntos nuestra Compañía para el futuro

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos frente al desarrollo de las sociedades donde estamos presentes, por eso nuestros principios corporativos son la base de todo lo que hacemos. No sólo basta dar buenos resultados; hacerlo con transparencia, respeto, responsabilidad y equidad es construir confianza, condición ineludible para cimentar relaciones de largo plazo. Por eso ratificamos nuestro compromiso con una gestión ética que se refleje en prácticas que generen valor para cada persona que interactúa con Suramericana y sus filiales. Estar adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas nos impulsa a avanzar en la incorporación de criterios que impacten positivamente los Derechos Humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la transparencia en nuestra gestión.

Al mirar las realizaciones de 2013, vemos que alcanzamos las metas que nos propusimos como equipo el año anterior. Con ingresos de las filiales por \$ 6.0 billones, generamos valor a los accionistas, llegando a un EVA Suramericana de \$ 106 mil millones, un 129% más de lo presupuestado. Las utilidades de las filiales fueron de \$ 353 mil millones, que representan un cumplimiento del 102% del valor presupuestado. Mantenemos el compromiso de apalancar cada vez más el avance cualitativo de la Compañía, fortaleciendo sus reservas y su solidez financiera, anticipándonos a las exigencias que fijan los estándares financieros. Es así como el patrimonio de Suramericana S.A. llegó en 2013 a \$ 2.1 billones (101% del presupuesto), y establecimos una meta en 2014 de \$ 2.3 billones, que equivalen a un incremento del 9%. Las reservas consolidadas ascienden a \$ 5.8 billones, con un incremento del 15% frente al año anterior.

Pensando en el beneficio de los empleados, durante 2013 llevamos a cabo una inversión en programas del talento humano de \$ 10.498 millones entre los que se destacan actividades de formación, desarrollo y bienestar para nuestros colaboradores. Adicionalmente realizamos una inversión de 981 millones en proyectos encaminados a fortalecer la incorporación y retención de talento humano, así como su desarrollo integral. Entre ellos, se destacan iniciativas como Atrayendo y vinculando para el futuro (\$ 160 millones), que patrocina a estudiantes de últimos semestres de universidad en distintas regiones de Colombia, Semillero de profesionales (\$ 529 millones), que vincula jóvenes de profesiones humanísticas y de ciencias sociales poco frecuentes en la Compañía, con el propósito de aportar nuevas miradas y pensamientos a la gestión cotidiana de la organización y el modelo de innovación (\$ 292 millones) que se ha definido como uno de los pilares decisivos de su sostenibilidad.



Más que buscar clientes para nuestras soluciones, se trata de **buscar las soluciones que nuestros clientes requieren.**

La inversión en proyectos de cara a los clientes alcanzó los \$ 47,279 millones, destinados al mejoramiento de la infraestructura para la prestación de servicios y valores agregados. Es así como en 2013 prestamos más de 20 millones de servicios de salud, al igual que más de 3 millones de atenciones de promoción y prevención. Entre las inversiones, se destaca el inicio, en 2013, de las obras civiles de la nueva clínica Salud I Sura en Cali, por valor de \$ 21,885 millones, y del nuevo centro de rehabilitación en Bogotá, con \$ 6,239 millones. En lo que respecta al desarrollo de los negocios, los proyectos ascendieron a \$ 34,831 millones, entre los cuales se resaltan aquellos orientados a fortalecer y evolucionar la gestión comercial de los asesores de la Compañía, así como las inversiones realizadas en canales de distribución de las soluciones.

Entre otras de las iniciativas que emprendimos en 2013 se encuentra el rediseño de la filial Consultoría en Gestión de Riesgos, dirigido a brindar una respuesta competitiva a nuestras empresas clientes desde la prevención, como aporte a su sostenibilidad. En cuanto a las personas, el concepto del cuidado ha ido afianzándose en nuestras Compañías, como componente esencial de una filosofía integral de protección aplicable a todos los procesos, para procurar el bienestar del ser humano. El proyecto CRM Corporativo, puesto en marcha en 2013, será un habilitador que nos permita conocer mejor a nuestros clientes y, a partir de allí, cuestionarnos y proponer soluciones asertivas a sus necesidades. Acompañamiento Satelital es una de las iniciativas en las que exploramos las posibilidades que brinda la tecnología para el beneficio de nuestros clientes. De la misma manera, en canales, la implementación de Salesforce ha permitido a nuestros asesores contar con una herramienta que brinda una mejor gestión a cada cliente; otra iniciativa apalancada por la tecnología es nuestro nuevo canal digital Sura en Línea, que desde septiembre de 2013 ofrece la posibilidad de adquirir planes de seguros de automóviles en nuestro portal de Internet. Por su parte, los proyectos de Expansión recogen nuestra voluntad de llegar a nuevas comunidades, comprendiendo sus particularidades, no sólo a partir de datos, sino a partir de su modo de pensar y de ser, apoyados en disciplinas como la antropología, para adaptar nuestro modo de trabajar a sus características y necesidades.

En los negocios, debemos repensar nuestra oferta de gestión integral del riesgo. Más que buscar clientes para nuestras soluciones, se trata de buscar las soluciones que nuestros clientes requieren. Tenemos el compromiso de seguir pensando, diseñando y construyendo juntos la Compañía del futuro, que continúe respaldando a nuestros clientes y aportando al desarrollo integral de las personas, las familias, las organizaciones y los países en los que hacemos presencia.

Un componente esencial de ese reto es contribuir a la transformación de la industria, con la finalidad de convertirnos en los mayores gestores de competitividad individual y colectiva. Nuestra labor debe evolucionar más allá de la simple indemnización, inclusive más allá de



la prevención, para empezar a recorrer el camino que nos permita aportar decididamente al concepto de personas sanas -no sólo carentes de enfermedad- y empresas sanas -no sólo carentes de siniestros-, competitivas por su gestión de riesgos. Debemos diseñar soluciones de presente y futuro que permitan asumir como logro más significativo el hecho de que a las personas y empresas no les pase nada, donde la ausencia de siniestro sea la mejor inversión. Esto nos implica pensar distinto, concentrándonos en los seres humanos, enfocando nuestros esfuerzos en el conocimiento integral del cliente para anticiparnos y sorprenderlo positivamente al momento de satisfacer sus necesidades.

Todo ello es posible cuando entendemos que en nuestros equipos de trabajo debe primar la calidad humana, para generar desde allí un conocimiento absolutamente dinámico, que responda a la evolución misma de cada campo de aprendizaje. A partir de ese conjunto de personas, se realiza un trabajo constante para edificar una base común, una cultura cimentada en principios éticos, que respete la individualidad como punto de partida y permita construir en conjunto desde la diferencia. Es la pluralidad lo que a su vez posibilita la innovación, no como área o proceso, sino como parte integral del modo de ser de la Compañía, conduciéndonos al crecimiento continuo y la sostenibilidad.

En talento humano, la atracción y retención del talento humano son dos retos de igual peso que nos obligan a repensarnos continuamente, pues no basta con que las personas quieran trabajar con nosotros, sino también que las podamos retener por medio de esa cultura que permita la individualidad, la innovación, la creatividad y el desarrollo integral de cada uno, como ser único, para lograr un concepto de liderazgo extendido en el que converjan y dialoguen todos los cargos y las generaciones, potenciando estilos de pensamiento y competencias colectivas.

Y en el marco de este planteamiento, el trabajo apenas comienza, pues aunque hemos avanzado, el desafío que tenemos es dinámico y de grandes dimensiones, con la conciencia de que ninguna transformación profunda se da de un momento a otro. Contamos con la voluntad y el compromiso de trabajar continuamente para alcanzar lo que nos hemos propuesto, así como obtuvimos los logros que presentamos ahora, fruto de la confianza, el empeño y el entusiasmo de accionistas, empleados, asesores, clientes, proveedores, y de la comunidad y nuestros países en general. A todos, ¡muchas gracias!

Juntos, sin duda, podremos responder al legado que recibimos, construyendo la Suramericana de las próximas generaciones.

#### Junta Directiva

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Presidente  
Suramericana

**Nuestra estrategia es mantener la competitividad de la Compañía en el presente y el futuro, con base en el talento humano.**



# Resultados de los Negocios

En el siguiente capítulo presentaremos los resultados de los negocios de nuestra compañía en la voz de sus líderes. Retos, objetivos y proyecciones para el futuro:

Seguridad **Social**

**Seguros**

Servicios **Financieros**

Filiales **Internacionales**



# Seguridad Social

**Carlos Andrés Ángel Arango**  
Vicepresidente de Seguridad Social

**Amalia Toro Posada**  
Gerente de IPS SURA

**César Cardona Quintero**  
Gerente Consultoría en Gestión de Riesgos

**Juan Felipe Murillo Cardona**  
Gerente Dinámica

**Gabriel Mesa Nicholls**  
Gerente EPS SURA

**Iván Ignacio Zuluaga Latorre**  
Gerente ARL SURA

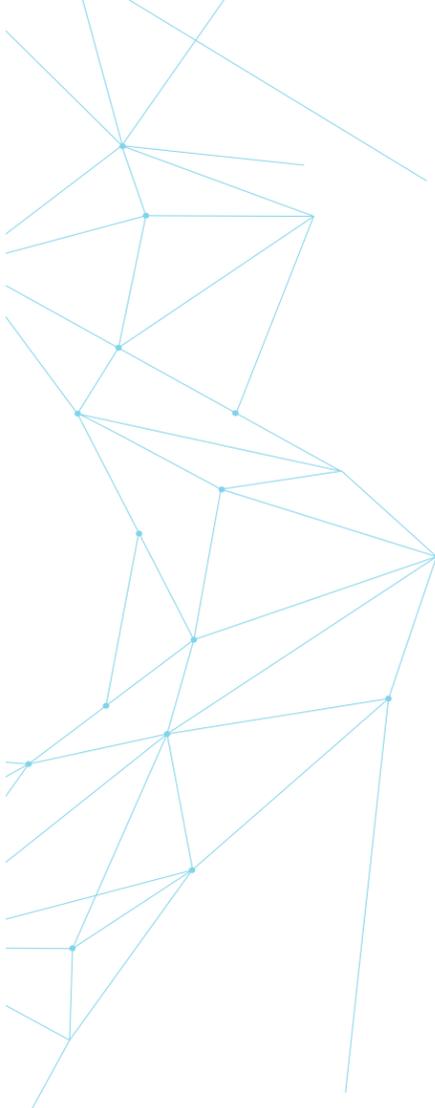
# Cuidarte es lo más importante

Carlos Andrés Ángel Arango  
Vicepresidente de Seguridad Social



Tocar tantas vidas humanas en el día a día, ver sus angustias y sus alegrías nos transforman profundamente y nos hacen entender el sentido de la vida. Al trabajar en esta área se encuentra un significado más profundo, más existencial, ver las cosas más allá de lo material. Desde nuestro trabajo podemos transformar vidas, hacer todo lo posible para brindar dignidad y bienestar emocional.

Tenemos una gran responsabilidad sobre el desarrollo armónico del modelo de seguridad social del país. El principal logro fue entregar a nuestros afiliados una buena atención que, a pesar del entorno negativo que tiene el sector, ofreció un servicio de calidad, oportuno, eficaz, donde el interés por el usuario ha sido nuestra prioridad. Gracias a lo anterior logramos un mejor bienestar para los trabajadores, los usuarios afiliados y sus familias. Adicionalmente contribuimos al mejoramiento de la productividad y la competitividad de las empresas y el país.



**Tenemos el reto de disminuir**  
las tasas de accidentalidad, de  
enfermedad y de ausentismo:  
todos queremos llegar sanos y  
salvos a casa después de un día  
arduo de trabajo.

El eje central es el cuidado. El compromiso asumido es ayudar a las personas y a las empresas a desarrollar estrategias eficaces para garantizar un mayor bienestar, en donde intervienen las diferentes partes: Asegurador – Empresa - Prestador - Individuo.

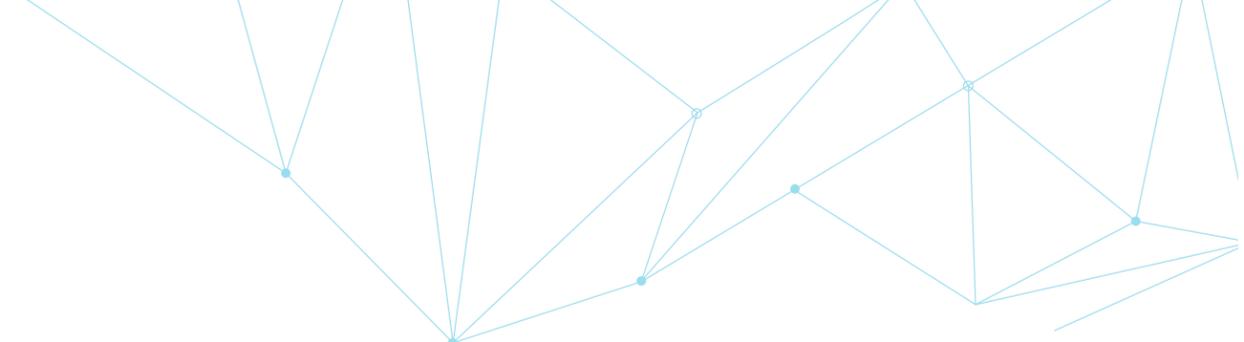
Este modelo utiliza todas las herramientas existentes para convencer al usuario de que el cuidado empieza por uno mismo, y que para ello cuentan con todo el apoyo y soporte de nuestras Compañías.

Nuestro enfoque en 2014 se enmarca en una frase: “Cuidarte es lo más importante”, que es una comunicación de doble vía: nosotros cuidamos a la persona, ella también debe cuidar de sí misma.

Debemos trabajar por tener personas y empresas más sanas y seguras, y a través de esto, velar por la sostenibilidad.

### Retos

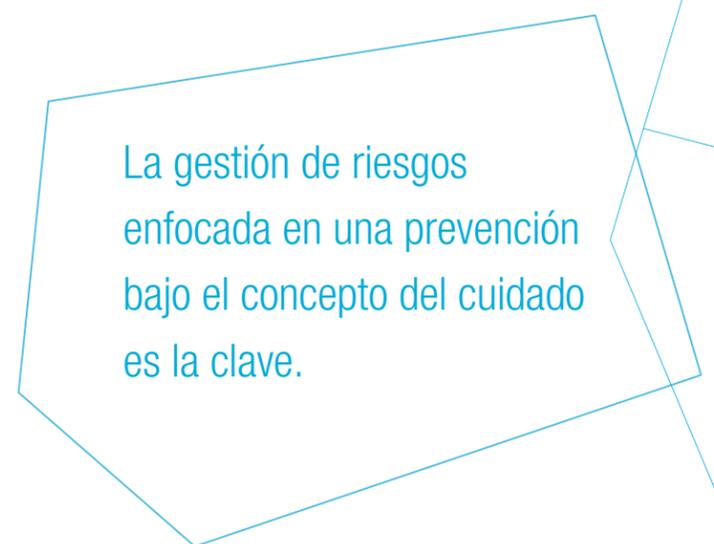
- Tener una buena comunicación, pero que lleve a la acción.
- Generar conciencia de que un buen estado de bienestar entrega mayor tranquilidad y felicidad. En caso de enfermedad tenemos un buen proceso de diagnóstico y atención en salud, pero al final nuestro reto, es que más personas estén saludables al adoptar mejores hábitos que transformen sus vidas gracias al acompañamiento creando una verdadera cultura del cuidado.
- Entender que la sostenibilidad de estas Compañías depende de todos. Queremos acompañar a las personas para que estén sanas y gocen de un buen estado de salud para disfrutar su vida y su familia.



### ¿Con qué palabra definiría la relación con sus clientes?

El cuidado. Tenemos que cuidar a nuestros clientes, y nos conectamos con ellos haciéndolos entender que deben tener un mejor estado de salud, una mejor calidad de vida. Es una tarea conjunta, un compromiso bidireccional. Algún autor resalta que la salud no es ausencia de enfermedad, sino la capacidad de desarrollo a través del tiempo. Nuestro compromiso va mucho más allá del concepto curativo. Nuestra responsabilidad es la de ayudar a las personas y a las empresas a desarrollar todo su potencial, a través de un buen estado de salud.

Tenemos 6.500 personas dándole un sentido a lo que hacemos, trabajando de la vida para la vida, buscando herramientas para ayudar a las personas a tener una mejor calidad de vida.



La gestión de riesgos  
enfocada en una prevención  
bajo el concepto del cuidado  
es la clave.

Nuestro compromiso es la calidad y brindar una atención segura, nuestra responsabilidad.

Amalia Toro Posada  
Gerente de IPS SURA

He aprendido la importancia de estar renovando el conocimiento y de estar en la búsqueda de nuevos aprendizajes, así como garantizar que generamos confianza y lealtad.

En 2013, planteamos cuatro retos en cada uno de nuestros lineamientos estratégicos.

- El primero es el desarrollo de nuestro talento humano, para el que realizamos formación técnico - científica a 543 colaboradores, seguridad del paciente a 1.547 y formación en servicio a 2.108.
- El segundo es el cuidado y servicio de corazón, en el que nos dedicamos a trabajar toda la estandarización de nuestros procesos, velando por la seguridad del paciente con enfoque en el diligenciamiento de una muy buena historia clínica. También realizamos la presentación de la herramienta de control de eventos adversos.
- El tercer reto es la gestión técnico - científica, con la que buscamos la integralidad en los sistemas de información, del sistema Analítico SINCO IPS, y desarrollamos una infraestructura que integra la información general por diferentes aplicaciones operativas y la información de fuentes manuales o no estructuradas, requeridas para la toma de decisiones y que permitirá responder a las preguntas de negocio.

- Por último, debíamos lograr el punto de equilibrio como resultado de la operación de nuestras diferentes líneas de negocio, el cual logramos por encima del presupuesto.

En 2013 se consolidó el trabajo que hemos venido haciendo en los últimos 5 años y vimos cómo el control del costo y del gasto, así como el crecimiento sostenido del 20% en productos particulares, nos ayuda a compensar la operación exigente de otras líneas de negocio.

En 2014 nos enfocaremos en culminar los proyectos que hoy tenemos en curso, específicamente terminar la reingeniería de Salud en Casa, la construcción del centro de rehabilitación y alistamiento del modelo de rehabilitación, lograr afianzar la participación activa de nuestros usuarios en los diferentes procesos de cuidado, terminar de estabilizar SINCO IPS, cumplir el crecimiento propuesto en nuestro negocio de servicios en salud particulares y continuar con un resultado financiero positivo de acuerdo con lo establecido en nuestro presupuesto. El gran reto en IPS SURA siempre será prestar servicios de salud con la máxima seguridad para los pacientes.

Somos nosotros quienes estamos de cara al cliente prestando el servicio, cuidando de él, dando el acompañamiento, generando la confianza para que el cliente esté tranquilo y quiera quedarse con nosotros para siempre.

Desde nuestra labor tenemos la posibilidad de aportar a cada paciente una dosis de paz, una dosis de sanación.

IPS SURA  
**2013**  
EN CIFRAS

**3.519.283**  
atenciones totales en salud

**740.110**  
usuarios activos,  
crecimiento del 2.21% + 2012

## CONSULTAS

**1.495.856**  
medicina general, crecimiento 43% + 2012

**698.590**  
medicina especializada, atenciones odontológicas y en salud visual

**768.156**  
urgencias

**556.636**  
atenciones y actividades educativas de promoción y prevención

**418.626**  
actividades de odontología

**171.233**  
servicios de Salud Visual  
con un crecimiento en consultas del 15 %

**84.755**  
aplicaciones en el servicio de vacunación particular  
crecimiento del 10 % + 2012

**1.585 atenciones**  
promedio mes en el servicio de Salud en Casa

**1.474**  
promedio de hospitalizados por día de Salud en Casa

**1.363 pacientes**  
en el programa Pacientes Permanentes de Salud en Casa

## INGRESOS

**\$38.552 millones**  
servicios Particulares IPS SURA 2013,  
crecimiento del 16 % + 2012

**\$1.280 millones**  
de utilidad en 2013

Realizamos 19.765 actividades grupales de cáncer, hipertensión arterial, control prenatal, crecimiento y desarrollo, diabetes, vida sexual sana, asma, dislipidemia y planificación familiar, contando con una asistencia de 307.434 usuarios.

Buscamos propuestas de valor basadas en gestión de riesgos para nuestros clientes.

César Cardona Quintero  
Gerente Consultoría en Gestión de Riesgos

*A través de los años podemos caer en sensaciones de confort en la que creemos que tenemos la solución para muchas cosas, pero cuando asumimos el reto de renunciar y cambiar, ese deseo se convierte en una importante inspiración para todos los días. Es el reto que nos impone el cambio.*

La gestión del riesgo es fundamental para la sostenibilidad de las organizaciones y es nuestra obligación transmitir a nuestros clientes una metodología para su correcta administración, es por eso que iniciamos activamente desde el segundo semestre de 2013 un plan de trabajo enfocado al diseño de la nueva Consultoría de Gestión de Riesgos, que busca entregar propuestas de valor a nuestros clientes tanto en seguros como en seguridad social.

Por otra parte Consultoría en Gestión de Riesgos es una compañía cuyo mayor patrimonio es el conocimiento. Nuestro principal logro fue identificar y reconocer un equipo de trabajo con altos estándares de conocimiento en temas específicos de gestión de riesgos ocupacionales y de propiedad y patrimonio.

El relacionamiento debe ser impecable para que el cliente identifique a Suramericana como una sola marca que le entrega integralmente servicios de gestión de riesgos y con la cual quiera permanecer.

#### Retos

El mayor reto es entregar propuestas de valor basadas en la gestión de riesgos, que faciliten y materialicen la integralidad de servicios.

En los próximos años viene un plan de trabajo para elevar el nivel de conciencia de la gestión de riesgos como valor fundamental en la estrategia empresarial, donde los clientes nos posicionen más allá de la venta de seguros, del pago de una indemnización, de una asistencia o de un relacionamiento basado en el cumplimiento de requisitos legales.

Por el modelo de negocio que gestionamos, por tener clientes dispersos en todo el país y un número tan significativo de colaboradores, debemos tener unos procesos ágiles y altamente eficientes desde el punto de vista logístico y operativo.

Es igualmente importante y necesario el apoyo de herramientas tecnológicas que nos permitan una mayor cercanía con nuestros clientes, que nos den oportunidad, trazabilidad, manejo de la información y generación de conocimiento entregando valor y eficiencia en todos nuestros procesos de atención.

Pero los procesos no tienen sentido sin personas que los materialicen, por lo que es el equipo de trabajo el que finalmente nos permite que las cosas sucedan; en ellos radica el éxito de nuestra labor.

## 2013 EN CIFRAS

**815 asesores** participaron en diversos planes de formación 

Creación grupo élite nacional de 28 investigadores de accidentes

**1.075.293**

horas de servicio presencial al cliente

**INGRESOS** 

**\$38,455 millones**

**UTILIDAD**  
**\$23 millones**

Comprometidos con resultados de verdad y vida.

Juan Felipe Murillo Cardona  
Gerente Dinámica

Lo más gratificante de este trabajo es prestar el mejor servicio justo cuando más lo necesitan las personas.

El mayor logro fue consolidar un proyecto corporativo denominado Pasión Dinámica, donde se trabajaron temas de estructura, roles, procesos y servicio, con el fin de que nuestros usuarios reciban siempre la atención y el cuidado adecuados, superando sus expectativas en todo lo relacionado con sus ayudas diagnósticas. Pasión Dinámica, refleja lo que nos mueve y nos impulsa a ser mejores.

Nuestro compromiso se materializa desde la misión que nos inspira día a día nuestro trabajo: Comprometidos con resultados de verdad y vida para saber cómo estás.

Dinámica es una compañía afín a su nombre. Hemos aprendido a adaptar nuestros procesos a los cambios, esta ha sido parte de la consolidación que logramos en 2013. Desarrollar esta capacidad de adaptación se tradujo en la descentralización de varios procesos y en la ampliación del número de personas que los lideran, quienes se están fortaleciendo para trabajar de manera articulada en 2014.

### Retos

Queremos diferenciarnos de las demás compañías de ayudas diagnósticas, que todos los propósitos se conviertan en hechos tangibles para el cliente mediante procesos articulados y estructuras que faciliten la entrega de servicios, y que nos permitan igualmente agilidad y flexibilidad para ajustarnos a los constantes cambios que el sector de la salud presenta.

Será un año en el que haremos especial énfasis en el servicio como vía de diferenciación, siguiendo las pautas que frente al tema ha planteado SURA desde el proyecto corporativo de Cultura de Servicio.

Dinámica cuenta con el portafolio e laboratorio clínico más amplio del país con 3.118 pruebas ofertadas, 71 pruebas más que en el año 2012

Dinámica

**2013**

EN CIFRAS

**96 sedes**



**14 laboratorios**

Consolidación de la red nacional de laboratorios:

**4.319.723**

pacientes atendidos  
crecimiento del 20 % + 2012

**10.573.809**

servicios prestados  
crecimiento del 23% + 2012

**\$920 millones**

invertidos en formación técnica  
de los colaboradores

**\$1.762 millones**

invertidos en controles de calidad externos

**34 nuevas pruebas**



de alto nivel de complejidad principalmente en las áreas  
de genética y biología molecular

**\$1.200 millones**

invertidos en infraestructura:

**\$5.200 millones**

invertidos en la renovación tecnológica y ampliación de servicios en  
la línea imágenes y otras ayudas diagnósticas

**3.118 pruebas ofertadas**

pruebas de laboratorio clínico ofertadas, el portafolio más amplio  
del país

**INGRESOS 2013**



**\$133.079 millones**

crecimiento del 24,6 % + 2012

**Más de 6.000 metros**

cuadrados dedicados al procesamiento de laboratorio clínico

**Debemos trabajar por tener personas y  
empresas más sanas y seguras, y a través  
de esto, velar por la sostenibilidad.**

Carlos Andrés Ángel Arango

Debemos humanizar los procesos para encontrarle el sentido a lo que hacemos.

Gabriel Mesa Nicholls  
Gerente EPS SURA

Lo difícil no es llegar, sino mantenernos; es una gran responsabilidad con nuestros 1.7 millones de usuarios y con Colombia. Ser un referente para el sistema de salud colombiano será nuestro legado.

El logro más importante es haber consolidado un equipo de trabajo de alto desempeño, con retos individuales, con posibilidades de comunicarse entre sí para trabajar por una meta común. Ese logro se refleja en los resultados positivos en la salud de nuestros afiliados y en su satisfacción, que nos eligieron una vez más como la mejor EPS de Colombia.

### Actualización del Plan Obligatorio de Salud (POS)

Consideramos que la actualización del POS tiene que ser un proceso gradual, periódico y constante; necesario para garantizar que el POS incluya las prestaciones correctas para responder a las necesidades de salud de la población, y que los recursos se utilicen de la manera más costo-efectiva posible, disminuyendo las posibilidades de pérdida de recursos por ineficiencia o corrupción.

### Retos

- En 2014 queremos facilitar el acceso a lo que nuestros usuarios necesitan para recuperar o mantener su salud; ya sean medicamentos, citas, terapias, etc. eliminando procesos innecesarios y optimizando los sistemas de información. Todo esto debe reflejarse en la satisfacción de nuestros afiliados y de nuestros colaboradores en relación con el servicio que les ofrecemos
- Tenemos un modelo de trabajo basado en un proyecto llamado "Más acceso menos trámites" que está orientado en reducir el número de trámites que debe realizar el afiliado para acceder a los servicios del POS.
- A pesar del crecimiento significativo en el número de afiliados que tendremos en 2014, trabajaremos por mantener y mejorar la buena calidad de vida para nuestros colaboradores, porque solamente con su propia satisfacción y felicidad lograremos entregar un buen servicio a nuestros usuarios.
- Continuar acompañando a nuestros usuarios a adoptar estilos de vida más saludable a través de nuestra campaña de comunicación masiva "Dile sí al cuidado" y de nuestra causa "Cuidate que yo te cuidaré"
- Que los saludables seamos más.
- Que trabajemos para asegurar la sostenibilidad financiera de EPS SURA, independientemente de las dificultades del entorno.
- Cuidarnos a nosotros mismos como equipo, y que esto último se transfiera a toda nuestra Compañía.

### EPS SURA en su propósito de cuidar a sus usuarios ha declarado algunos indicadores como intolerables y moviliza todos sus esfuerzos para obtener mejores resultados

- Muertes maternas evitables.
- Transmisión vertical de VIH (transmisión maternofetal).
- Muertes evitables por enfermedad diarreica.
- Sífilis congénita.

Los indicadores intolerables, definidos por directriz del Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud, son aquellos con los que absolutamente todos los actores debemos comprometernos por obtener mejores resultados.

### Objetivos estratégicos EPS SURA

- El diseño del Modelo de Maternidad Segura. Un modelo de abordaje a la maternidad por cohortes de riesgo donde estratificamos a todas las mujeres pertenecientes al Programa de Control Prenatal de acuerdo con el estado de salud clasificándolas en riesgo inminente, alto o moderado.
- Con Maternidad Segura impactamos en el primer indicador intolerable. En 2013 tuvimos dos muertes maternas, y aunque esto representa una reducción del 33% comparado con 2012, sigue siendo una alerta para seguir trabajando de manera constante y organizada.
- Construcción del Observatorio Nacional de Salud Pública, herramienta que nos permitió conocer los riesgos individuales y las intervenciones que se realizan a nuestros usuarios en los diferentes niveles de atención.

Más de 1.628 actividades educativas y de tamización para 45.658 trabajadores. Estas actividades ayudaron a las empresas a identificar riesgos potenciales en salud y a definir planes enfocados a la intervención de los mismos.

En cumplimiento de la garantía de protección financiera para el afiliado y su empleador en casos de incapacidad por enfermedad general se liquidaron oportunamente incapacidades a 17.956 empleadores, por valor de COP 30.413 millones, correspondientes a 58.639 empleados.

EPS SURA ha consolidado una red de atención de alta calidad, conformada por IPS's básicas, clínicas, hospitales, farmacias, ambulancias, centros de diagnóstico, médicos especialistas y proveedores de insumos. 177 instituciones públicas y privadas integran la red de clínicas y hospitales de todos los niveles de complejidad.

Contamos con 81 centros para dispensar medicamentos, adscritos en el nivel nacional, administrados por operadores logísticos certificados por ICONTEC en ISO 9000:2000

EPS SURA

# 2013 EN CIFRAS

**1.724.835 afiliados**

Presencia en 10 ciudades del país

**1.07 billones**

de ingresos operacionales  
crecimiento del 12% + 2012

De dichos ingresos, los recobros al FOSYGA por conceptos de no POS ascendieron a 237.510 millones. Utilidad neta 15.625 millones (cumplimiento del 114%)

**Actividades de demanda inducida,  
protección específica y detección  
temprana**

**1.404.613**

atenciones preventivas en odontología

**460.202**

consultas de control de crecimiento y desarrollo

**220.668**

citologías cervicouterinas

**140.186**

consultas a mujeres embarazadas

**310.000**

consultas de planificación familiar

**17.788**

consultas del recién nacido

**51.669**

mamografías

**8.026**

cirugías como método de planificación definitiva en mujeres

**700**

cirugías como método de planificación definitiva en hombres

**5.103 millones**

de consultas médicas

**2.689 millones**

de consultas odontológicas

**7.154 millones**

de ayudas diagnósticas

**98 mil**

egresos hospitalarios

**159**

trasplantes

**17.7 mil**

partos

**Más de 153 mil**

procedimientos quirúrgicos

**3.4 millones**

de actividades de promoción y prevención

**Programa Salud En Su Empresa**

**Acompañamiento  
a 569 empresas**

18.7 millones  
de atenciones en salud  
(al menos 11 actividades  
de salud al año por cada  
afiliado de EPS SURA)

Nos inspira el cuidado de la gente.

Iván Zuluaga Latorre  
Gerente ARL SURA

Nuestra meta es tener trabajadores más sanos y seguros y por lo tanto aportar a la productividad y sostenibilidad del país.

Nuestros logros en 2013 están unidos a los resultados que nos comprometemos con el cuidado de nuestros clientes. En 2013 logramos un aumento en la tasa de trabajadores sanos, lo que representa un cumplimiento en la siniestralidad de la compañía en los resultados finales. Así mismo se fortalecieron las reservas, lo que contribuye al cuidado y a la tranquilidad que les ofrecemos a nuestros clientes porque cuentan con nuestro respaldo.

Debemos entender el para qué de nuestras acciones, entender qué pretendemos con ellas y entender que nuestra labor debe tener un sentido para que lo que hagamos funcione. Todos compartimos un propósito común que es cuidar a los clientes.

### Trabajadores Independientes

Durante el 2013 se introdujeron importantes cambios en el modelo regulatorio de la afiliación de trabajadores independientes al Sistema General de Riesgos Laborales, que apuntan básicamente a incrementar la afiliación y mejorar con ello las condiciones de seguridad y protección en el trabajo. En este contexto, la ARL SURA inició varios proyectos para adecuar sus procesos y sistemas de información a este nuevo esquema de afiliación.

BRC Investor Services S.A, Sociedad Calificadora de Valores, realizó la revisión periódica para otorgar la calificación a nivel local de Fortaleza Financiera y Portafolio de Inversiones. ARL SURA fue nuevamente ratificada como Triple A (AAA).

Esta calificación indica una excepcional seguridad y fortaleza financiera, donde el perfil de riesgo puede variar, pero sin afectar la posición fundamental de la compañía, esta calificación incorpora entre otros aspectos, el liderazgo que mantiene la Compañía en el mercado, su resultado técnico favorable, la adecuada cobertura que da el portafolio de inversiones sobre las reservas técnicas, y su nivel de solvencia.

Frente a la calificación obtenida en el Portafolio de Inversiones, ARL SURA mantuvo las calificaciones de FAAA en Riesgo de Crédito, 2+ en Riesgo Mercado y BRC 1+ en Riesgo Administrativo y Operacional. Esta calificación indica: frente al riesgo de crédito, una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios; frente al riesgo de mercado, que el portafolio presenta una sensibilidad moderada a la variación de las condiciones del mercado; y frente al riesgo administrativo y operacional, que el portafolio presenta un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

### Retos

En 2014 nuestro reto más importante será la implementación de los proyectos que diseñamos centrados en el cliente y en el cumplimiento de sus expectativas.

Nuestro reto a futuro implica tener cada día más trabajadores sanos y seguros, alcanzando una tasa de trabajadores sanos de 94.5% aproximadamente. Así mismo, evitar accidentes de trabajo o enfermedades laborales que sean fatales o que puedan generar una invalidez. Estos retos se logran con el trabajo de todas las personas que hacemos parte de la Compañía, con todos nuestros distribuidores y prestadores y por supuesto en equipo con los clientes.

## DESTACAMOS:

- En 2013 se desarrolló la 13ª edición del Premio Excelencia
  - Más de 2.400 empresas participantes
  - 220 evaluadas
  - 20 empresas galardonadas en las categorías de: Mejor Gestión, Cero Accidentes y Clase Mundial y el reconocimiento Aprender a volver. Este evento fue llevado a cabo en las principales ciudades del país como Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla.

Este Premio reconoce a las empresas que han establecido metas de mejoramiento continuo y que, con su ejemplo, demuestran que la calidad de vida de los empleados, tanto al interior de sus empresas como en su vida cotidiana, impacta positivamente en la productividad y sostenibilidad.

- Por segunda vez consecutiva, se firmó un convenio de cooperación con la asociación alemana Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung – DGUV, para buscar conjuntamente metodologías e investigaciones que impacten positivamente la gestión de los riesgos ocupacionales en Colombia y Alemania. Más de dos millones de trabajadores, más de 58.000 empresas, millones de familias y en general la sociedad colombiana, se beneficiarán de esta alianza.

DGUV, por sus siglas en alemán, o German Social Accident Insurance por su nombre en inglés, es la asociación que agrupa a las organizaciones de seguros obligatorios contra accidentes de trabajo y enfermedades laborales para el sector industrial y público en Alemania.

- ARL SURA hace parte del SocialLab, que lidera Ruta N, que aborda los problemas sociales en Medellín desde la implementación de laboratorios de innovación en el que participan diferentes instituciones de la ciudad. El tema específico que se está trabajando es el de movilidad, ya que el riesgo de tránsito es para ARL SURA la principal causa de eventos mortales y la segunda causa de eventos que generan invalidez.

- Las empresas afiliadas desarrollan procesos de formación en prevención y seguridad, entre otros a través de nuestras plataformas virtuales:

- Colegio de Gestión del Riesgo - **4.185** empresas
- Colegio de Motos - **3.662** empresas
- Colegio de Autos - **3.753** empresas
- Colegio de Minas - **100** empresas
- Colegio Aeronáutico - **21** empresas
- Plan de Formación Virtual - **25.642** estudiantes de todas nuestras empresas afiliadas.

- Con el Modelo de atención centrado en el cliente ARL SURA continuará llevando a sus afiliados soluciones oportunas de acuerdo con sus necesidades. En 2013 se adelantaron iniciativas que permitieron evolucionar la mirada que se tenía del cliente y abrir camino al objetivo de la compañía: acompañamiento a los clientes, calidad, facilidad y cercanía en el servicio.

## El Social Center ARL SURA

Una iniciativa que busca abrir nuevos canales de atención y soporte para los afiliados, entre otras funciones cuenta con un chat en línea para dar asesoría en temas de salud ocupacional, gestión administrativa y soporte, y atención a distribuidores en prevención de riesgos. En 2014 se proyecta un crecimiento del Social Center a través de nuevas tecnologías en la atención y un número mayor de asesores especializados en temas de prevención.



## Cultura del Cuidado

Lo que somos y hacemos para promover el bienestar y la calidad de vida con dignidad.

## Educación para la apropiación social del cuidado

En 2013 se formaron 115 colaboradores de las diferentes compañías de la Vicepresidencia Seguridad Social en el programa “Líderes semilla”, de este proceso surgieron ideas para integrar elementos de cuidado en los procesos de cada negocio. Además se incluyó una cátedra sobre cultura del cuidado en el Diplomado en salud y seguridad en el trabajo.

ARL SURA

# 2013 EN CIFRAS

**\$ 657.635 millones**

en primas con un 28.8% de participación de mercado

**\$105.506 millones**

Utilidad neta

crecimiento del 4.56 % + 2012

**62.793  
empresas afiliadas**

representan 2.016.850 trabajadores en el país

**\$113.728 millones**

en programas para el control de los riesgos laborales y el fomento de la cultura del cuidado

**95% de los afiliados**

no sufrieron ninguna lesión incapacitante de origen laboral

**\$13,455 millones**

invertidos en tecnología para soportar la operación de los procesos y servicios, y para el desarrollo de nuevos proyectos



# Seguros

**Juan David Escobar Franco**  
Vicepresidente de Seguros

**Bernardo Vallejo Cruz**  
Gerente de Soat

**Carlos Alberto Aristizábal Bustamante**  
Gerente de Vida Individual

**Margarita María Henao Arango**  
Gerente de Vida Grupo

**Carlos Alberto González Posada**  
Gerente de Salud

**Carolina Cuenca Armella**  
Gerente de Autos

**Fabián Álvarez Rebage**  
Gerente Canales Masivos

**Tomás Isaza Jaramillo**  
Gerente Negocios Empresariales

# Trabajar todos los días en la transformación

Juan David Escobar Franco  
Vicepresidente de Seguros



AUGMENTED  
REALITY

Desde el punto de vista de la gestión de riesgos es importante saber cómo le ayudamos a la gente a no materializar ciertos riesgos, pues esto impacta en su calidad de vida.

Ésta es una actividad que tiene implicaciones muy grandes. Queremos que cada asesor desarrolle una empresa y que en el momento en que se materialice un riesgo, esa empresa no se vaya a quebrar. Debemos pensar en lo trascendente que es nuestra actividad en muchos sectores de la sociedad.

Nos conectamos con los clientes a través de la gestión de riesgos y del excelente servicio, pues a través de éstos le generamos valor a los clientes. Tenemos que sorprenderlos positivamente e interactuar con ellos.

## Retos

- Mejorar los niveles de satisfacción mediante el desarrollo de soluciones que correspondan a lo que el cliente espera. Con nuestros proyectos queremos mostrar alternativas que evolucionen con sus necesidades.
- En los próximos años, los mayores de 60 años serán casi 17 millones de personas en Colombia, lo que nos da un potencial muy grande para ofrecer soluciones que hoy no tenemos. En la actualidad, la población joven es bastante relevante, pero en 20 años esta situación cambiará significativamente y por eso se transformará radicalmente el resultado técnico de nuestros negocios, principalmente en Vida y Salud.
- Trascender del seguro a la gestión de los riesgos para las personas y las empresas, con ello daremos un alcance más amplio a nuestra razón de ser, no sólo amparar aquellos que son transferibles sino aportar desde una gestión integral al desarrollo de prácticas que conduzcan a la competitividad y la calidad de vida, y por ende a la sostenibilidad.
- Continuar con el desarrollo de canales mediante los proyectos de Expansión, Franquicias y de Creación de canales masivos o alternativos, que generen acceso a nuevos segmentos de la población.

- La implementación del CRM, un factor estratégico para el relacionamiento de largo plazo.
- Desarrollar modelos operativos en pro de la eficiencia que apalanquen la estrategia de la inteligencia en el gasto. Esto lo cumpliremos mediante el desarrollo de proyectos soportados en plataformas tecnológicas que faciliten los diferentes procesos de gestión.

Lo más importante es reconocer que hay un trabajo en equipo, con una filosofía clara de que no tenemos nada ganado, que debemos trabajar por transformar la Compañía, que todos los días tengamos vigente el compromiso de brindar nuevas soluciones a nuestros clientes. Debemos reinventarnos todos los días y tener la conciencia de que cada cliente es importante, que es el primero y el único que tenemos.

Es importante saber cómo le ayudamos a la gente a no materializar ciertos riesgos, pues esto impacta en su calidad de vida.

**Nos conectamos con los clientes a través de la gestión de Riesgos y del excelente servicio, pues a través de éstos le generamos valor a los clientes.**

Juan David Escobar Franco

No debemos tener miedo a lo desconocido.

Bernardo Vallejo Cruz  
Gerente de SOAT

Lo más fácil es decir que no se puede, así como lo ha dicho la mayoría, este es un terreno aparentemente seguro. Sin embargo, no obtendremos resultados diferentes si continuamos haciendo lo mismo.

En 2013 logramos mantener la operación con los niveles de producción esperados, fundamentados en una estrategia de diferenciación, al margen de reconocer mayores niveles de comisión y focalizados en la eficiencia operativa de cara al asesor, y de cara al cliente con todo el tema de servicios y beneficios. Esta estrategia cobra especial importancia debido a la incursión de cinco compañías adicionales en el mercado.

Así mismo, conseguimos afrontar con un resultado satisfactorio la operación en la costa norte, que nos expone a considerables niveles en siniestros incurridos.

Acompañamos también el proceso para clasificar dentro de las tres compañías habilitadas en el país en el proyecto de "Colombia Compra Eficiente", un esfuerzo del Gobierno Nacional para canalizar las compras de las diferentes entidades públicas nacionales y regionales, incorporando la estandarización de condiciones para amparar los riesgos estatales, lograr la eficiencia y transparencia en los procesos al no necesitar procesos licitatorios independientes.

### Retos

De cara al cliente debemos cambiar lo que ha sido una constante en el mercado del SOAT, que los clientes no prefieren a una u otra compañía aseguradora que respalde esta solución, sino la que esté "de paso" en el momento de la compra o la que más promociones regale o descuento.

Fortalecer la relación con la solución de Automóviles y materializar la sinergia con los demás negocios relacionados con Salud.

Debemos concentrar nuestra energía en afrontar efectivamente la adversidad que nos propone el mercado. En la dinámica actual de nuestro mundo, el grande no se come al chico sino el rápido al lento.

En cuanto a las coberturas del SOAT, Gastos Médicos continúa siendo la de mayor participación (88,99%) y presenta una tendencia creciente por el incremento en la cobertura de 500 a 800 SMLDV dispuesta por el Gobierno en la reciente Ley antitrámites del año 2012.

### Destacamos los siguientes logros

Nómina de administradores SOAT. Desarrollamos el proceso automático para el reconocimiento de los honorarios a grandes negocios directos, lo que implica menor carga operativa y disminución de los errores.

Legalización automática para pagos con Datáfono SOAT. Se logró finalizar el proyecto que permitirá el suministro de datafonos a la red de puntos delegados con un proceso de legalización automática de dichas operaciones, esto nos permitirá ser más competitivos y eficientes.

## 2013 EN CIFRAS

**1'040.018** vehículos asegurados

**336.399** motos aseguradas 

**El crecimiento en placas aseguradas fue del 14% FR-82**  
más que en 2012

**2012: \$206.836 millones**  
**2013: \$242.010 millones**  
crecimiento del 17% + 2012

Tenemos una relación de profunda confianza con nuestros clientes.

Carlos Alberto Aristizábal Bustamante  
Gerente de Vida Individual

Brindamos soluciones a través de los seguros para proteger los ingresos de millones de hogares que pueden ver impactada su calidad de vida en caso de fallecimiento, accidente o enfermedad de uno de sus miembros y con ellos generar tranquilidad económica y emocional.

En 2013 alcanzamos un crecimiento del 28% en el número de asegurados nuevos en el canal tradicional frente al año 2012. Destacamos también el desarrollo de procesos más ágiles y eficientes, que se han reflejado en menor tiempo de suscripción, con niveles de expedición automática del 53%.

#### Retos

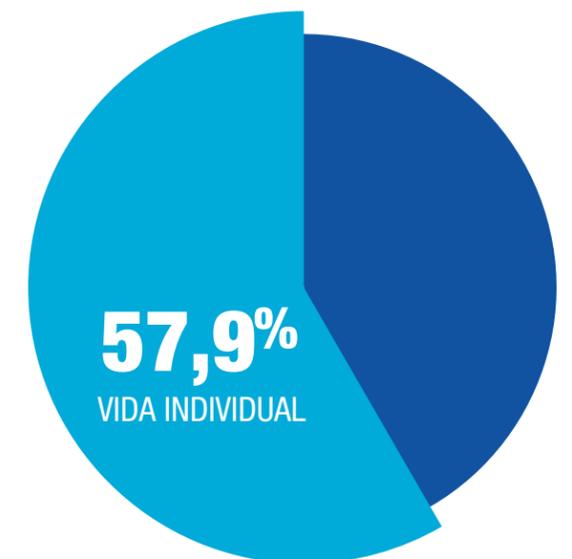
- Tangibilizar el seguro de vida a través de esquemas de servicio y beneficios que le generen valor agregado a los clientes y proteger un mayor número de personas a través de los canales de distribución actuales y los nuevos que tendrá la Compañía.
- Trabajar de forma conjunta con los equipos comerciales y reaseguradores para identificar las necesidades de cada segmento de la población, la oferta de valor y el canal de distribución que mejor se adecue a sus necesidades.
- Aumentar la oferta a través de nuevos esquemas de distribución y profundizar las alianzas actuales, así como agilizar los procesos de suscripción de nuevos negocios y de evaluación de reclamaciones a través de un sistema experto.

## 2013 EN CIFRAS

Primas totales  
**\$465.461 millones** 2,3% 

**987.582** pólizas vigentes 

- De cada 100 pólizas nuevas que se vendieron en el 2013, 95 correspondieron al Plan Vida Personal.
- Automatización de procesos del 53% optimizando el nivel de respuesta a los clientes.



La participación de mercado de la Compañía en Vida individual es del 57.9%, existiendo aún muchas oportunidades de crecimiento dada la a baja penetración de Seguros de Vida en el mercado (0.7% del PIB), siendo en Latinoamérica el 1.28%.  
(Fuente Fasecolda)

Construir y desarrollar una solución exige sensibilidad hacia las personas.

Margarita María Henao Arango  
Gerente de Vida Grupo

El principio de la equidad no es de nombre, es una práctica real y de todos los días. Independientemente de la razón de ser de cada cliente o su aporte a la Compañía, a todos se trata por igual y con el mismo respeto.

En 2013 trabajamos dos temas importantes para la organización:

Diseñamos la Solución para Micro, Pequeñas y Medianas empresas. Estamos convencidos de que son la base del crecimiento del país y, por eso, queremos acompañar a los empresarios desde el momento que constituyen su negocio hasta que van creciendo. Sabemos que el 99% de las empresas del país son mipymes, y que representan el 40% del PIB y el 60% de la generación de empleo en Colombia.

Para estos empresarios creamos una nueva solución llamada Plan Empresario SURA, diseñada para asegurar a los empleados de una empresa y sus familias. Este producto se presentó en julio de 2013 con muy buenos resultados: en seis meses aseguramos 1.170 empresas nuevas y 17 mil personas. Además, con esta solución, le damos por primera vez al asesor una herramienta

para que pueda cotizar el seguro directamente con el cliente sin necesidad de intermediarios en oficinas o sucursales, es decir, la persona puede comprar el seguro y ver su póliza inmediatamente expedida en línea, lo que repercute en la eficiencia de los procesos y en la facilidad de la gestión de ventas a los asesores.

Para tener la posibilidad de llegar a más personas, dimos continuidad a la estrategia Mercadeo en el Sitio de Trabajo, en el que 125 gestores van a las empresas y ofrecen asesoría y soluciones a los empleados de acuerdo con sus expectativas y su nivel de ingresos. Lo que buscamos es llevar la cultura del seguro a las personas de diferentes segmentos de la población. Con esta estrategia, aseguramos 79 mil personas el año pasado.

#### Retos

- Lograr conocimiento integral del cliente. Por eso estamos participando activamente en un proceso de servicio y relacionamiento, para escucharles, hablarles, explicarles y superar sus expectativas. El reto es tener experiencias positivas para el cliente, que él perciba que nuestro acompañamiento en caso de un siniestro fue como siempre lo soñó desde que se acercó a nosotros.
- Construir soluciones basadas en los riesgos reales del cliente. Es necesario enseñar a los clientes a entender qué fue lo que compraron, la cobertura de la solución que tomaron y los pasos a seguir en caso de una reclamación.
- Los procesos de la Compañía deben ser más ágiles y eficientes para que el cliente los perciba así, por eso, tener menos requisitos, ser más flexibles y transformar nuestros productos es un reto.
- Tenemos una premisa clara que es la innovación constante de nuestros procesos, porque queremos que el cliente perciba que estamos en permanente transformación.

## 2013 EN CIFRAS

SURA se ratifica como líder del mercado de Vida Grupo con una participación del 15,7%, aumentando 0.3 puntos con respecto al año anterior.

**\$363.445 millones**

crecimiento del 15.6 % + 2012

**15.273 clientes**

crecimiento del 24.6 % + 2012

**Nueva Solución Plan Empresario SURA para los empleados y sus familias:**

**631 asesores**

vendieron la solución

**1.178**

pólizas vendidas

**17.269**

nuevos asegurados

**\$3.011 millones**

ingresos de Plan Empresario SURA

Ayudamos a salvar vidas,  
a sanar gente, a minimizar el dolor.

## Carlos Alberto González Posada Gerente de Salud

Necesitamos de diferentes personas que aporten ideas, que generen entusiasmo, que tengan sueños y pasión por el servicio, que estén comprometidas con nuestros clientes ya que ésta es una causa común que se hace en equipo.

Nuestro mayor logro en 2013 fue haber cumplido las metas para las soluciones de salud y cumplir con el resultado técnico de la solución. Mediante los modelos de gestión de enfermedades se demostró que los asegurados que participan en nuestros programas presentan mejores indicadores de salud.

En 2014 nos concentraremos en la modernización y automatización de los procesos, con el fin de agilizar los trámites que deben realizar los clientes con la Compañía, y generaremos un pago más rápido y ágil a las clínicas y hospitales con los que trabajamos.

Se invertirán \$1.200 millones en el proyecto Gestión de Riesgo en Salud, dedicado a mantener y mejorar el estado de salud de nuestros clientes. Empezaremos su implementación en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

Se desarrollará un proyecto para personas mayores de 55 años llamado NuevaMente, que consiste en la prestación de servicios alrededor de todas las dimensiones del ser humano (afectivas, biocorporal, comunicativa, cognitiva, ética, y la espiritual) buscando mejorar la calidad de vida de nuestros asegurados.

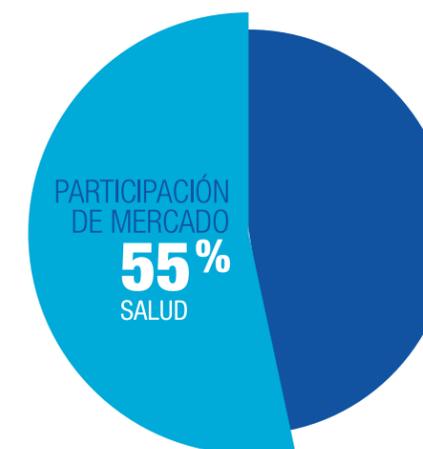
Con 20 mil nuevos asegurados el seguro de salud llegará en 2014 a más de 260 mil personas.

### Retos

- Demostrar que los seguros privados de salud son necesarios e importantes para los colombianos. Aunque menos del 4% de la población tiene un seguro privado de salud, debemos demostrar que estos productos facilitan la vida de las personas y su condición de salud.
- Continuar con los índices de crecimiento en las ventas de seguros, en especial, creando conciencia en la gente joven, entendiendo que es la mejor época para adquirir este tipo de soluciones.
- Patologías de alto costo como el tratamiento del Cáncer han reportado un aumento de frecuencia y de costo promedio, lo que impone en el mediano plazo mejorar los sistemas de gestión de riesgo.

## 2013 EN CIFRAS

Más del 90% de los procesos de reclamación del usuario se pueden resolver en línea.



Más de **236.734**  
Asegurados



**2013: \$539.510 millones**  
crecimiento del 18.3% + 2012

**1.387.486** de prestaciones  
en Salud **SURA**



### Programas de Calidad de Vida

Esta estrategia abarca los servicios y programas de administración de riesgos dedicados a la creación de hábitos de vida saludables y conductas de autocuidado.

Apoyados en la ciencia médica, la tecnología, procesos estandarizados y personal de salud de alta calidad humana y profesional evaluamos el comportamiento de los riesgos de un grupo asegurado y diseñamos estrategias de seguimiento que garanticen un mejoramiento continuo.

## Impacto en los programas de Calidad de Vida Diabetes

Grupo Edad	Costo promedio de paciente no gestionado	Costo promedio de paciente gestionado	Diferencia en el costo entre paciente gestionado y no gestionado <sup>1</sup>	% Variación	# Asegurados gestionados
16 a 40	\$ 5,379,426	\$ 1,856,530	\$ 3,522,895	-65%	47
41 a 59	\$ 4,945,590	\$ 2,953,087	\$ 1,992,503	-40%	339
60 o Mas	\$ 8,947,549	\$ 4,919,699	\$ 4,027,850	-45%	906

<sup>1</sup>. Esta diferencia se explica por mejores condiciones de salud de los asegurados en los programas de Gestión de Riesgos.

## Impacto en los programas de Calidad de Vida Hipertensión Arterial

Grupo Edad	Costo promedio de paciente no gestionado	Costo promedio de paciente gestionado	Diferencia en el costo entre paciente gestionado y no gestionado <sup>2</sup>	% Variación	# Asegurados gestionados
16 a 40	\$ 1,917,876	\$ 1,418,970	\$ 498,906	-26%	354
41 a 59	\$ 2,742,474	\$ 2,366,108	\$ 376,365	-14%	1485
60 o Mas	\$ 4,721,547	\$ 4,322,533	\$ 399,014	-8%	2015

<sup>2</sup>. Esta diferencia se explica por mejores condiciones de salud de los asegurados en los programas de Gestión de Riesgos.

### Destacamos

#### Nuevas sedes de Salud SURA

En marzo de 2013, traslado de la sede de Salud SURA Aguacatala en la ciudad de Medellín, al centro comercial Sao Paulo.

En agosto de 2013 inauguramos en Barranquilla una nueva sede en las instalaciones de la Clínica Porto Azul.

Nos conecta el servicio,  
pues estamos para ayudar.

Avanzaremos aún más en el concepto de acompañamiento que nos hemos propuesto.

Carolina Cuenca Armella  
Gerente de Autos

Hay muchas situaciones y peligros inherentes al conducir, en la medida que podamos intervenir y prevenir dichos riesgos, avanzaremos aún más en el concepto de acompañamiento que en Autos SURA nos hemos propuesto.

A pesar de las bajas ventas de autos nuevos en Colombia, crecimos a un 3%. Lo conseguimos penetrando otros mercados que antes no se aseguraban, como es el de las motos o los vehículos de cierta antigüedad. Nuestra meta es llevar seguros a más personas, pues calculamos que sólo 2 millones de personas aproximadamente tienen un seguro para vehículos en el país, en un parque automotor que supera los 8 millones de vehículos.

Durante 2013 lanzamos nuestra póliza de Pago Mensual como una apuesta a largo plazo para generar relaciones duraderas con nuestros clientes, fidelizarlos y cambiar la dinámica del mercado del seguro de autos. Cambiamos el esquema de renovaciones a contratos con cuota fija en el tiempo, premiando la fidelidad de nuestros clientes a través de este novedoso esquema en nuestro país.

También lanzamos nuestra Solución Transportadores, que busca proteger de manera integral al transportador en todos los riesgos asociados a su actividad. En una sola póliza damos cobertura a la mercancía, al vehículo transportador, a la responsabilidad civil que éste pueda generar y también ofrecemos asistencia integral.

### Retos

- Evolucionar la experiencia de asistencia con un proyecto llamado Asistencia SURA, para replantear la conexión con el cliente, para evolucionar, para cambiar y brindarle un mejor acompañamiento desde lo emocional. Queremos que el modelo de contacto sea ágil y eficiente, y que con una sola llamada el cliente resuelva todas sus inquietudes.
- Seguir penetrando otros segmentos y mercados, para que nuestro crecimiento no dependa de las ventas de vehículos nuevos, además del aumento de ventas de soluciones en los segmentos 2 y 3 donde consideramos tenemos un gran potencial con nuestro Plan Básico.
- SURA premiará a sus asegurados según su perfil de conducción: en tiempo real, mediante nuestro dispositivo de Acompañamiento Satelital seremos capaces de evaluar los hábitos de conducir de nuestros asegurados y premiar aquellos que muestren una conducción excelente. Buscamos incluir en el modelo de tarificación de las pólizas, variables propias de los hábitos de conducir de las personas, de modo que la prima anual de cada asegurado refleje adecuadamente el riesgo que este representa.
- Trabajaremos en el proyecto Motos SURA, pues vemos posibilidades reales de crecimiento de este mercado. Tendremos servicios especializados para las motos, siempre enfocados en la prevención.

- Fortaleceremos el contacto permanente con el cliente por medio de promociones y campañas que incentiven su visita a los Centros de Servicios Autos SURA de cada ciudad.

La prevención  
es nuestra convicción.

A pesar de tener un año de fuerte competencia, precios a la baja y dinámica lenta en ventas de vehículos, fuimos capaces de diferenciarnos gracias al compromiso de todo el equipo con el cliente.

Aprendimos que nosotros no solo aseguramos vehículos sino que brindamos soluciones para los riesgos de movilidad; ayudamos a personas que pasan por momentos difíciles luego de un accidente de tránsito; rescatamos vehículos y personas que se encuentran en problemas, ayudamos a familias a terminar sus vacaciones exitosamente y mucho más. Esta es nuestra razón de ser y el equipo así lo siente en su día a día.

El Centro Nacional de Salvamentos ofrece un servicio único en Colombia en la venta de repuestos usados y vehículos siniestrados donde se puede certificar su procedencia, legalidad y calidad que no sólo aportan a la economía del cliente sino a su tranquilidad.

Uno de nuestros principales logros en 2013 fue darle una visión diferente al Centro Nacional de Salvamentos y demostrar que sí se puede ofrecer una operación limpia, amigable con el medio ambiente y rentable en este tipo de negocios.

Autos

# 2013 EN CIFRAS

**Participación de mercado 25%**

**436.445**

placas aseguradas,  
crecimiento del 7.5 % + 2012

**33% de crecimiento en  
el segmento de motos**



**2013: \$557.329 millones**

crecimiento del 2.1 % + 2012

**Reducción del 1.7%**

en reclamaciones con relación al 2012

**441 mil servicios  
de asistencia**



Las asistencias más solicitadas fueron:

**Conductor  
elegido: 119.272**

crecimiento del 37.3 % + 2012

**Carro taller: 64.493**

crecimiento del 38.5 % + 2012

**4.375** Clientes en  
Acompañamiento Satelital  
Autos SURA



Destacamos de manera especial las actividades de formación, en las que participaron 28,922 personas

Nos vamos a manejar bien  
(Programa Estudiantil):

**1.800 personas**

Clientes empresariales:

**23,765 personas**

Miércoles Autos SURA:

**576 personas**

Seminarios:

**2.781 personas**

## Debemos fomentar la cultura de aseguramiento entre los clientes

Fabián Álvarez Rebage  
**Gerente Canales Masivos**

Somos nosotros los que tenemos la tarea de crear esa cultura en segmentos que quieren estar protegidos.

Los logros, más que en cifras, están en nuestros clientes que por primera vez adquieren un respaldo con SURA penetrando así segmentos de ingresos medios bajos de la población.

Destacamos nuestra alianza con el Grupo éxito que lleva 6 años masificando las soluciones.

Nuestro reto es crecer la oferta de seguros a través de nuevos canales de distribución, como lo son: grandes superficies, televentas, canales digitales y ventas por catálogo.

La meta en 2014 es hacer sostenible todas las alternativas de distribución y descubrir la venta de seguros por internet donde lanzaremos un nuevo sitio transaccional.

El relacionamiento directo con el cliente. Nuestro reto es entender el momento de vida en el que está el cliente y así ayudar a que esté más protegido y tranquilo.

# 2013 EN CIFRAS

## GRANDES SUPERFICIES



### Seguros Éxito

Presencia en 64 sedes en 24 ciudades de Colombia. Cerramos por productividad: Éxito calle 51, Éxito Panorama, Éxito Murillo, Éxito La 77 y Éxito Buenaventura y se abrió: Éxito Parque Arboleda

**\$129 mil millones**

crecimiento del 43% + 2012

**\$109 mil millones**

Primas SOAT

**97.456 seguros**

se adquirieron mediante la Tarjeta Éxito

### Alkosto

En agosto de 2013 comenzó la venta de seguros voluntarios a través de la tarjeta de crédito Alkosto, con presencia en 22 almacenes de este retail, en 7 ciudades del país alcanzando 3.276 asegurados.

## TELEVENTAS



A finales de 2013 se incorporó Atento, el nuevo contact center, ubicado en la ciudad de Bogotá, que ayudará a tener mayor consolidación del canal.

**19 mil millones**

de ventas con un crecimiento del 16.32% + 2012

**120 Asesores**

### Estrategias en Funcionamiento

- Banca (Exequial, Hogar y Vida)
- Éxito (Tarjeta Éxito - Familia Segura y Vida para todos)
- Protección (Vida para todos)
- Directo (Autos, Hogar, Vida, Exequial, SOAT, AP)

**Más de 50.000**

clientes vigentes

## VENTA POR CATÁLOGO



Iniciamos la alianza entre Nutresa y Seguros SURA, con la venta de seguros en el catálogo de Novaventa.

En enero se lanzó el primer catálogo con Seguros que da la opción a segmentos de la población de estratos 1, 2 y 3 de adquirir un seguro a precios asequibles.

Red Comercial de  
**80.000 mujeres**

(74% estratos 1 y 2)

**Se vendieron 3.725**

Seguros en 160 municipios del país

## CANALES DIGITALES



### Venta en línea

#### SOAT

- \$791 millones en ventas, crecimiento del 103% + 2012
- 121.400 visitantes únicos en 2013, crecimiento del 111% + 2012

#### AUTOS

- Primera aseguradora colombiana en ofrecer seguros de autos por Internet.
- Con esta estrategia se vendieron 11 seguros por un valor de \$8.3 millones de pesos

#### MÓDULOS DE SEGUROS

- \$3.800 millones en ventas
- El fraude se redujo al 8%, 50% menos que en 2012

## Debemos contribuir al desarrollo sostenible del país

Tomás Isaza Jaramillo  
Gerente Negocios Empresariales

Mantener una mentalidad permanente de innovación y mirar el negocio desde otra óptica para pensar qué es lo que necesita el cliente.

En la actualidad, tenemos cuatro segmentos clave:

Cliente  
Corporativo



Mediana  
Empresa



Pequeña  
Empresa



Microempresa



Nuestra principal estrategia es tener un mejor acercamiento con el cliente.

Como estrategias fundamentales para el cliente corporativo tenemos: la interlocución directa con el cliente, la gestión y administración de riesgos, la atención personalizada de siniestros, la Red Internacional de Aseguradoras de Latinoamérica (RIDA) y la transferencia alternativa de riesgos.

Para la pequeña empresa, se lanzó al mercado la solución Plan Empresario SURA, la cual fue concebida desde la óptica de las necesidades de los empresarios de este segmento y desarrollada en un ambiente web con un enfoque de integralidad, sencillez y facilidad, de tal forma que permita un fácil entendimiento por parte de los clientes y asesores.

### Retos

El éxito se basa en pensar en el cliente, no sólo en lo que la Compañía necesita. Debemos analizar sus riesgos para después crear las soluciones a su medida. Hay que descentralizarnos para poner los canales al servicio del cliente.

### Destacamos

A comienzos de 2013 se lanzó al mercado el Seguro Agrícola, el cual pretende cubrir los daños directos a los cultivos y la pérdida de rendimiento productivo que puedan llegar a sufrir los cultivos por variaciones extremas del clima.

Nuestra principal estrategia es tener un mejor acercamiento con el cliente.

Negocios Empresariales

# 2013 EN CIFRAS

**\$612.122 millones**

en las soluciones de Propiedad y Patrimoniales,  
crecimiento del 7.8 % + 2012

LÍNEA DE NEGOCIO	2012	2013	DIF
CUMPLIMIENTO	65,496	74,935	14,4%
HOGARSURA	38,085	40,068	5,2%
INCENDIO	252,639	275,691	9,1%
INGENIERIA	72,721	70,068	-3,6%
MANEJO	16,457	21,542	30,9%
RESPONSABILIDAD CIVIL	53,706	65,233	21,5%
SUSTRACCIÓN	20,843	20,576	-1,3%
TRANSPORTE	47,813	43,620	-8,8%
OTROS RAMOS GENERALES	17	389	2167,3%
<b>TOTAL</b>	<b>567,779</b>	<b>612,122</b>	<b>7,8%</b>

Primas en millones COL \$

**Somos conscientes de la responsabilidad** que tenemos frente al **desarrollo de las sociedades** donde estamos presentes, por eso nuestros principios corporativos **son la base de todo lo que hacemos.**

Gonzalo Alberto Pérez Rojas



# Servicios Financieros

**Alejandro Jaramillo Mesa**  
Gerente de Servicios Financieros

Procesos simples y transparentes: claves de éxito.

Alejandro Jaramillo Mesa  
Gerente de Servicios Financieros

Nuestro mayor reto es lograr que el relacionamiento con el cliente sea un factor diferenciador, caracterizado por la calidad, la confianza, la responsabilidad y la transparencia. Para lograrlo, nuestro compromiso es que cada una de las personas de la Gerencia piensen cada día en cómo fortalecer la relación con los clientes, para que estos estén siempre satisfechos con el servicio prestado.

Siempre debemos entregar la información precisa, en el momento oportuno, con cifras y datos necesarios para aclarar sus dudas.

#### Retos

- El reto más importante para 2014 es entregar a los clientes de Suramericana el producto de la financiación en la solución de vida individual.
- Aumentar y fortalecer la financiación de la solución de salud.
- Proyecto de salud financiera.

## 2013 EN CIFRAS

**200.307**  
solicitudes de crédito

**\$332.950 millones**  
en desembolsos con un crecimiento del 10.66% + 2012

**\$49.270 millones**  
en préstamos para empleados e intermediarios para crédito hipotecario, vehículo, personal y préstamos de seguros.

**\$2.181 millones**  
reconocimiento a los asesores por la línea de Financiación de Pólizas, valor que se incrementó en un 14.19% con respecto a 2012

**770 créditos**  
aprobados por valor de \$4.202 millones en préstamos a pensionados

El portafolio de la Gerencia de Servicios Financieros está compuesto por los siguientes servicios:

Servicio de Financiación de **pólizas a clientes** 

Servicio de crédito a **empleados e intermediarios** 

Servicio de descuento de **pólizas por nómina**

Servicio de crédito a **pensionados** 



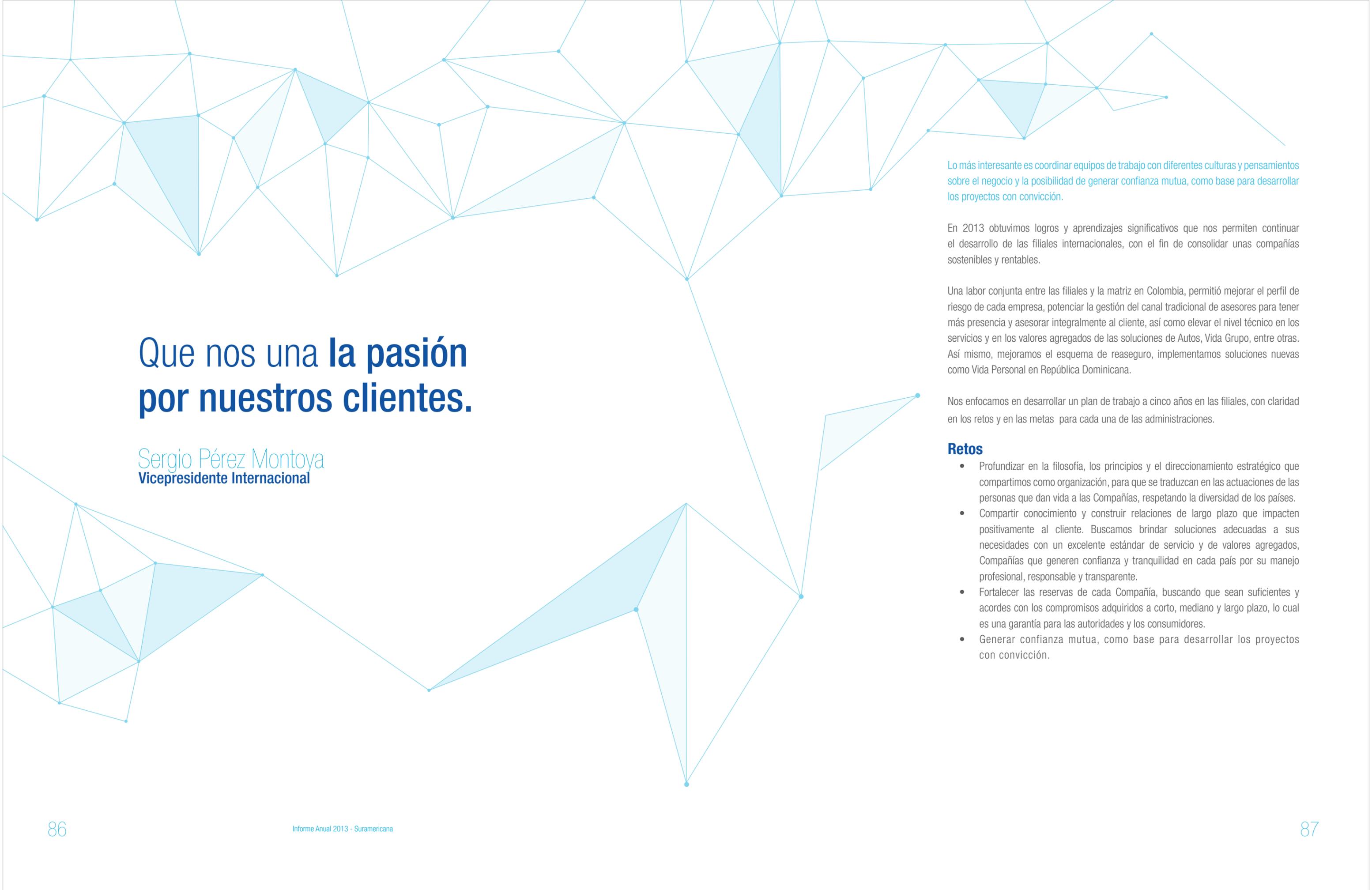
# Filiales Internacionales

**Sergio Pérez Montoya**  
Vicepresidente Internacional

**Carlos Romero Bobadilla**  
Presidente Seguros SURA República Dominicana

**Ricardo Cohen Schildknecht**  
Presidente Ejecutivo de ASESUISA

**Salvador Morales Baca**  
Presidente Seguros SURA Panamá



## Que nos una **la pasión** por nuestros clientes.

Sergio Pérez Montoya  
Vicepresidente Internacional

Lo más interesante es coordinar equipos de trabajo con diferentes culturas y pensamientos sobre el negocio y la posibilidad de generar confianza mutua, como base para desarrollar los proyectos con convicción.

En 2013 obtuvimos logros y aprendizajes significativos que nos permiten continuar el desarrollo de las filiales internacionales, con el fin de consolidar unas compañías sostenibles y rentables.

Una labor conjunta entre las filiales y la matriz en Colombia, permitió mejorar el perfil de riesgo de cada empresa, potenciar la gestión del canal tradicional de asesores para tener más presencia y asesorar integralmente al cliente, así como elevar el nivel técnico en los servicios y en los valores agregados de las soluciones de Autos, Vida Grupo, entre otras. Así mismo, mejoramos el esquema de reaseguro, implementamos soluciones nuevas como Vida Personal en República Dominicana.

Nos enfocamos en desarrollar un plan de trabajo a cinco años en las filiales, con claridad en los retos y en las metas para cada una de las administraciones.

### Retos

- Profundizar en la filosofía, los principios y el direccionamiento estratégico que compartimos como organización, para que se traduzcan en las actuaciones de las personas que dan vida a las Compañías, respetando la diversidad de los países.
- Compartir conocimiento y construir relaciones de largo plazo que impacten positivamente al cliente. Buscamos brindar soluciones adecuadas a sus necesidades con un excelente estándar de servicio y de valores agregados, Compañías que generen confianza y tranquilidad en cada país por su manejo profesional, responsable y transparente.
- Fortalecer las reservas de cada Compañía, buscando que sean suficientes y acordes con los compromisos adquiridos a corto, mediano y largo plazo, lo cual es una garantía para las autoridades y los consumidores.
- Generar confianza mutua, como base para desarrollar los proyectos con convicción.

## Escuchar al otro

Carlos Romero Bobadilla  
Presidente Seguros SURA República Dominicana

La gestión del talento humano nos ha hecho crecer como personas y como profesionales.

En 2013 trabajamos en varios proyectos transversales con el fin de fortalecer la Compañía:

- Difusión del cambio de marca e imagen, destacando el portafolio de soluciones y los canales de distribución.
- Segunda fase del proyecto Asesor Empresario con 30 personas certificadas, para un total de 66 asesores certificados. Además, se hizo un cambio en la estructura comercial, con una cadena de servicio que integra la comercialización, suscripción, reaseguro y reclamo.
- Alianza con siete entidades financieras para ofertar soluciones como el seguro de desempleo, seguro de vida en pesos y dólares, de renta hospitalaria, accidentes personales, entre otras. Estamos por iniciar un programa con una importante universidad del país para proveer soluciones a sus estudiantes.
- En el área tecnológica, se concluyó la instalación de un centro de procesamiento de datos propio, con estándares internacionales en seguridad y tener en el NAP de las Américas un sitio alterno como sistema de contingencia.
- En la parte financiera, se concluyó el proyecto Porfin (Portafolio Financiero) en el que se instaló el aplicativo de la casa matriz para el manejo de las inversiones. Así mismo, se inició la disminución del costo operativo del reaseguro al 15%.
- Generación de ingresos basada en tres canales: bancaseguros y canales alternos, asesor empresario y el negocio corporativo.

En 2014 esperamos implementar la plataforma de SAP para identificar los gastos y los registros de la empresa. También, trabajaremos en una plataforma de Bancaseguros e Inteligencia de Negocios para observar la segmentación y el comportamiento de nuestros clientes.

## 2013 EN CIFRAS

**Participación de mercado 10%**

**USD 70.6 millones**

Seguros SURA creció un 6.5%

**USD 6.8 millones**

Bancaseguros y Canales Alternos

Lanzamiento del nuevo producto

**Plan Vida Personal**

Capacitación de 22 firmas de corredores y  
33 participantes en el Modelo de Ventas SURA

Estamos  
comprometidos con  
la responsabilidad y  
sostenibilidad.

Trabajamos en un negocio apasionante.

Ricardo Cohen Schildknecht  
Presidente Ejecutivo de ASESUISA, El Salvador

Durante el 2013 encaminamos la empresa hacia el desarrollo de nuestras estrategias de mediano plazo, en tres aspectos principales: ser una empresa multi-canal, multi-segmento y multi-producto. También, nos enfocamos en potenciar el canal tradicional con énfasis en las soluciones de personas y sus familias, y en profundizar el canal de Bancaseguros.

Logramos una rentabilidad sostenible por encima del presupuesto, fortaleciendo las reservas que respaldan el negocio, a pesar de que las tasas de interés se han mantenido reducidas debido a nuestra economía dolarizada, desarrollando también una gestión inteligente con un gasto controlado dentro de la organización.

Diversificamos las soluciones en los canales actuales, ofrecimos productos con valores agregados integrados. Seguimos siendo la marca preferida en seguros según diversas encuestas y hemos mantenido nuestra posición en el mercado con mucha solidez.

**Tenemos un enfoque en cinco áreas de la organización:**

- Desempeño financiero
- Comunicación con nuestros clientes
- Mejoramiento de nuestra área operativa
- Modernización del área tecnológica
- Gestión del talento humano

**Retos**

- En lo económico y financiero, estamos enfocados en los resultados de los estados financieros, para garantizar una permanente solidez financiera y patrimonial de la Compañía y un adecuado retorno para nuestros accionistas.
- En el área tecnológica continuaremos trabajando para la modernización de la plataforma ya que es un proyecto de mediano y largo plazo, que incluye la definición de los diferentes canales de comunicación con nuestros clientes.
- Finalmente, en gestión humana tenemos la labor de profundizar nuestra cultura de servicio, buscando mantenernos en los rankings como una empresa Great Place to Work en la región centroamericana.

# 2013 EN CIFRAS

ASESUISA presentó ingresos por  
**USD104 millones**  
crecimiento del 10.6% + 2012

**Lanzamiento de la nueva solución de Autos** 

crecimiento del 7.4% + 2012

## ASESUISA Express

emisión de la póliza en un tiempo no mayor a 2 horas

- Formación de Venta SURA a 35 asesores, en la solución de automotores a 175 asesores y Vida Colectiva a 50 asesores
- Apertura de la 1ª Sucursal del interior del país en San Miguel en noviembre
- Implementación de Línea Única 2298-8888 y mejora en las líneas telefónicas del área comercial

Ser percibidos como modelo en el servicio al cliente.

Salvador Morales Baca  
**Presidente Seguros SURA Panamá**

La transformación de SURA Panamá se logrará a través del desarrollo y compromiso del talento humano y de la implementación del modelo comercial.

En 2013 avanzamos en proyectos estratégicos que impulsan el futuro, entre ellos:

Gestión del Canal Tradicional, mediante el desarrollo del proyecto Corredor – Empresario, en el que ya tenemos 120 corredores capacitados en el Modelo SURA.

Gestión del Talento Humano con políticas encaminadas a desarrollar y retener nuestra gente, con la gestión del conocimiento como pilar; en un país en el que se vive una economía de pleno empleo que abre muchas oportunidades para las personas y exige estrategias sólidas frente al talento humano. En SURA este tema es prioritario, buscamos el crecimiento del personal de toda la Compañía.

En 2014 continuaremos el desarrollo y fortalecimiento del canal Corredor, nuestro proyecto insignia. Además, trabajaremos en tecnología, migraremos a SAP, con registros contables bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

**Reto**

Generar mayor cercanía con el cliente y fortalecer los valores agregados. Diferenciarnos en el servicio que entregamos y en la administración de sus riesgos.

**2013**  
 EN CIFRAS

**Participación de mercado 4.1%**

octava posición

**USD 50 millones**

crecimiento del 13.1% + 2012

SOLUCIÓN	PRIMAS 2012	PRIMAS 2013	% CRECIMIENTO
R. PERSONALES	12,621	41,164	12,2%
R. GENERALES	31,596	35,383	13,4%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>44,217</b>	<b>50,002</b>	<b>13,1%</b>

# Gobierno Corporativo

## INFORME GOBIERNO CORPORATIVO SURAMERICANA S.A. **AÑO 2013**

Los principios de la Compañía no son negociables y prevalecerán por encima de las estrategias, proyectos y planes de trabajo de la misma.

Conscientes de la responsabilidad con nuestros grupos de interés y dado el crecimiento y proceso de expansión internacional que se ha adelantado en los últimos años, el avance en materia de Gobierno Corporativo continuó siendo un tema relevante para la Organización.

En el año 2013, los esfuerzos se encaminaron en lograr un mayor desarrollo de las estrategias en este tema, principalmente en las filiales internacionales.

Es por ello que Suramericana S.A. enfocó todos sus esfuerzos en consolidar los principales elementos de su Gobierno Corporativo en dichas filiales. En esta forma se implementaron reformas a los Códigos de Buen Gobierno vigentes en las sociedades de El Salvador, República Dominicana y Panamá, con la finalidad de hacer extensiva figuras como el Comité de Ética, la Línea Ética y la Defensoría del Consumidor.

### 1. Estructura de propiedad de la sociedad

#### 1.1. Capital Social

CAPITAL AUTORIZADO	<b>\$100 millones</b> dividido en 200.000 acciones de valor nominal \$500 cada una
CAPITAL SUSCRITO	<b>\$34.223.500</b>
CAPITAL PAGADO	<b>\$34.223.500</b>

#### 1.2. Accionistas con participación superior al 1% al cierre de 2013

NOMBRE DEL ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	<b>55.530</b>	<b>81.13%</b>
MÜNCHENER RÜCKVERSICHERUNGS - GESELLSCHAFT AKTIENGESELLSCHAFT	<b>12.914</b>	<b>18.87%</b>

## 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:

- Operaciones Generales S.A.S. (Antes 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.
- Dinámica IPS Zonas Francas S.A.S.
- Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A. (Antes 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. Estructura de La administración de la sociedad

### 3.1. Junta Directiva

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

#### Principales

##### David Bojanini García

Presidente GRUPO SURA.

##### Carlos Raúl Yepes Jiménez

Presidente Grupo Bancolombia

##### Matthias Marwege

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

##### Luis Alberto Zuleta Jaramillo

Gerente Estudios Económicos

#### Suplentes

##### Ignacio Calle Cuartas

Vicepresidente Financiero GRUPO SURA

##### Oscar Celis Marín

Gerente Compañía Muros y Techos

##### Peter Erwin Waldmann

CEO Munchener de Venezuela C.A.

##### Jaime Humberto López Mesa

Presidente ASOBOLSA - Asociación de Comisionistas de Bolsa

Tres (3) de los ocho (8) 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.

### - 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 2013, la Asamblea General de Accionistas aprobó, para cada uno, honorarios de \$4.000.000 mensuales para el período comprendido entre abril de 2013 a marzo de 2014.

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

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
David Bojanini García	Representante Legal	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
Matthias Marwege	Director	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft Aktiengesellschaft (Munich Re)
Ignacio Calle Cuartas	Vicepresidente Financiero	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
Peter Erwin Waldmann	CEO Munchener de Venezuela C.A.	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft (Munich Re)

### - Composición, 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.

### - Experiencia y evaluación de los miembros de la Junta Directiva

La Sociedad ha establecido que las personas designadas como miembros de Junta cuenten con un perfil que satisfaga sus necesidades. Por lo anterior, todos los Directores designados cuentan 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. Asimismo, son conocedores de la industria de seguros y seguridad social en aspectos financieros, de riesgos, de asuntos jurídicos, de experiencias internacionales, manejo de crisis, entre otros.

Para designación de los Directores, la Asamblea tiene en cuenta las calidades personales y profesionales, así como su experiencia y el tiempo a dedicar a su actividad.

### - Toma de decisiones de la Junta Directiva

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

### - Número de reuniones de la Junta Directiva

Durante el año 2013, la Junta Directiva se reunió de manera presencial en seis (6) ocasiones, reuniones que fueron realizadas de manera bimestral, con una efectividad del 100%.

### - 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.

La Junta Directiva, por conducto del Comité de Asuntos de Junta realiza autoevaluación de su gestión y la de sus Directores, la cual comprende, entre otros, los siguientes ítems: el seguimiento a los principales aspectos de la Sociedad, la evaluación de sus tareas y su contribución para definir las estrategias y proyección de la Compañía, sujeción de sus actuaciones a los principios corporativos, cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno, participación en espacios de formación programados, conocimiento sobre la Sociedad, asistencia a las reuniones y participación activa en la toma de decisiones. La autoevaluación correspondiente a 2013 se efectúa en el mes de febrero de 2014, sus resultados reposarán en la Secretaría General.

Adicionalmente y en pro de la implementación de unas mejores prácticas, en 2013 se contrató a la firma Prospecta para realizar evaluación externa del desempeño de la Junta Directiva en 2012.

### - Comités de Junta Directiva

#### Comité de Asuntos de Junta

David Bojanini García  
Matthias Marwege  
Gonzalo Alberto Pérez Rojas

#### Comité de Auditoría y Finanzas

Matthias Marwege  
Luis Alberto Zuleta Jaramillo  
Ignacio Calle Cuartas  
Jaime Humberto López Mesa

Asisten también a este Comité, por invitación, los responsables de las áreas Financiera y de Contraloría, así como la Revisoría Fiscal.

#### Comité de Desarrollo y Compensación

David Bojanini García  
Carlos Raúl Yepes Jiménez  
Oscar Celis Marín

### 3.2. Comité Directivo

Corresponde a la Junta Directiva, el nombramiento del Presidente de la Sociedad, de los Vicepresidentes y del Secretario General, así como fijarles su remuneración, señalarles sus responsabilidades y removerlos libremente.

Para la selección y designación se considerarán criterios objetivos, las cualidades humanas y técnicas que aseguren el cabal cumplimiento de sus funciones y el liderazgo permanente hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, preservando los principios y valores corporativos, el cumplimiento de las normas internas y las leyes.

El Comité Directivo está compuesto por las siguientes personas:

#### Gonzalo Alberto Pérez Rojas

Presidente

#### Juan Fernando Uribe Navarro

Vicepresidente Administrativo

#### Mario López López

Vicepresidente de Contraloría

#### María Adelaida Tamayo Jaramillo

Vicepresidente Financiero

#### Sergio Pérez Montoya

Vicepresidente Internacional

#### Andrés Felipe Ochoa Gómez

Vicepresidente de Riesgos

#### Carlos Andrés Ángel Arango

Vicepresidente de Seguridad Social

#### Juan David Escobar Franco

Vicepresidente de Seguros

#### Jean Paul Nyfeler Vélez

Gerente de Desarrollo Organizacional

## 4. Reformas estatutarias durante el ejercicio

Durante el ejercicio social del año 2013 no se llevaron a cabo reformas estatutarias.

## 5. Elementos de gobierno corporativo

Suramericana S.A. cuenta con prácticas de transparencia, gobernabilidad y control que permiten asegurar un Buen Gobierno Corporativo con el fin de generar confianza a los grupos de interés, garantizar la sostenibilidad del negocio y consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial.

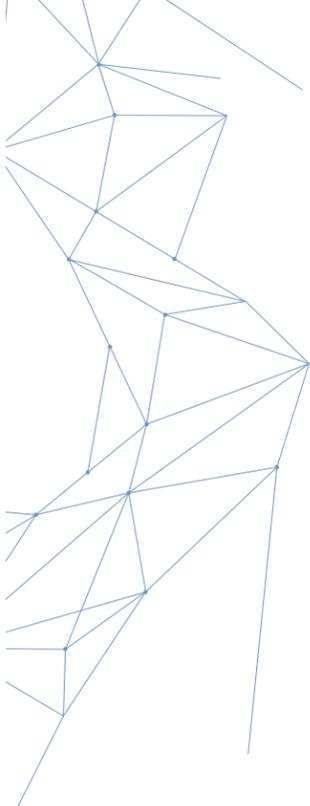
Se cuenta con una estructura de gobierno definida con reglas claras que aseguran buenos resultados como son: la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Comités de Junta y Comité Directivo. La Sociedad declara expresamente el trato equitativo para todos los accionistas y el respeto de sus derechos; promueve los principios de equidad e igualdad en la toma de decisiones, vela por el cumplimiento de las normas que administran los conflictos de interés y promueve en sus funcionarios y personas relacionadas con la Sociedad, el cumplimiento de las normas de conducta establecidas.

El Código de Gobierno Corporativo de la Compañía, publicado en la página Web [www.sura.com.co](http://www.sura.com.co), que también reposa en la Secretaría General de la Sociedad, ubicada en la Calle 49 63-146 en Medellín, Colombia, no sufrió modificaciones durante el presente período.

La Línea Ética de Suramericana S.A., herramienta diseñada como el escenario ideal al que nuestros grupos de interés pueden acceder cuando identifican cualquier situación que atente contra la ética de la Organización, continuó con su desarrollo e incrementando sus niveles de utilización. Se destaca la implementación de dicho mecanismo en las filiales internacionales.

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 2013:

- Casos recibidos: **180**
- Casos éticos confirmados: **66**



Respuesta a las violaciones del Código de Ética:

- Acciones correctivas (llamado atención, retroalimentación, intervención): **49**
- Llamados de atención con copia a la hoja de vida: **8**
- Destitución: **9**

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

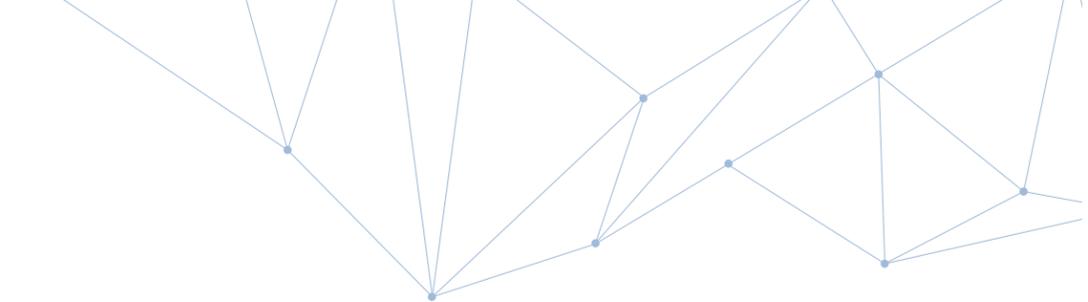
El número total de reclamaciones atendidas fue de 26, de las cuales 17 correspondieron a Seguros de Vida Suramericana S.A., 8 a Seguros Generales Suramericana S.A. y 1 a Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.

Por su parte, el número total de quejas atendidas ascendió a 293, de las cuales 117 correspondieron a Seguros de Vida Suramericana S.A., 150 a Seguros Generales Suramericana S.A., 11 a Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A. y 15 a otras compañías filiales de Suramericana S.A.

Finalmente y en relación con la administración de los conflictos de interés es pertinente señalar que, tal como lo señala el Código de Buen Gobierno y Ética de la Organización, los empleados e intermediarios deben revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Sociedad y evitar hacer transacciones que los beneficien directa o indirectamente.

Igualmente, evitarán participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de la Sociedad, o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.

De igual forma, se establece que no podrán ser designados miembros de la Junta Directiva aquellos que tengan algún conflicto de interés, tales como: estar vinculados en forma alguna con proveedores, competidores o clientes importantes de la Sociedad o de alguna de sus filiales, ser contraparte en algún litigio contra la Sociedad, o estar en posición de beneficiarse de manera importante por una decisión tomada dentro de la Compañía.



## 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.

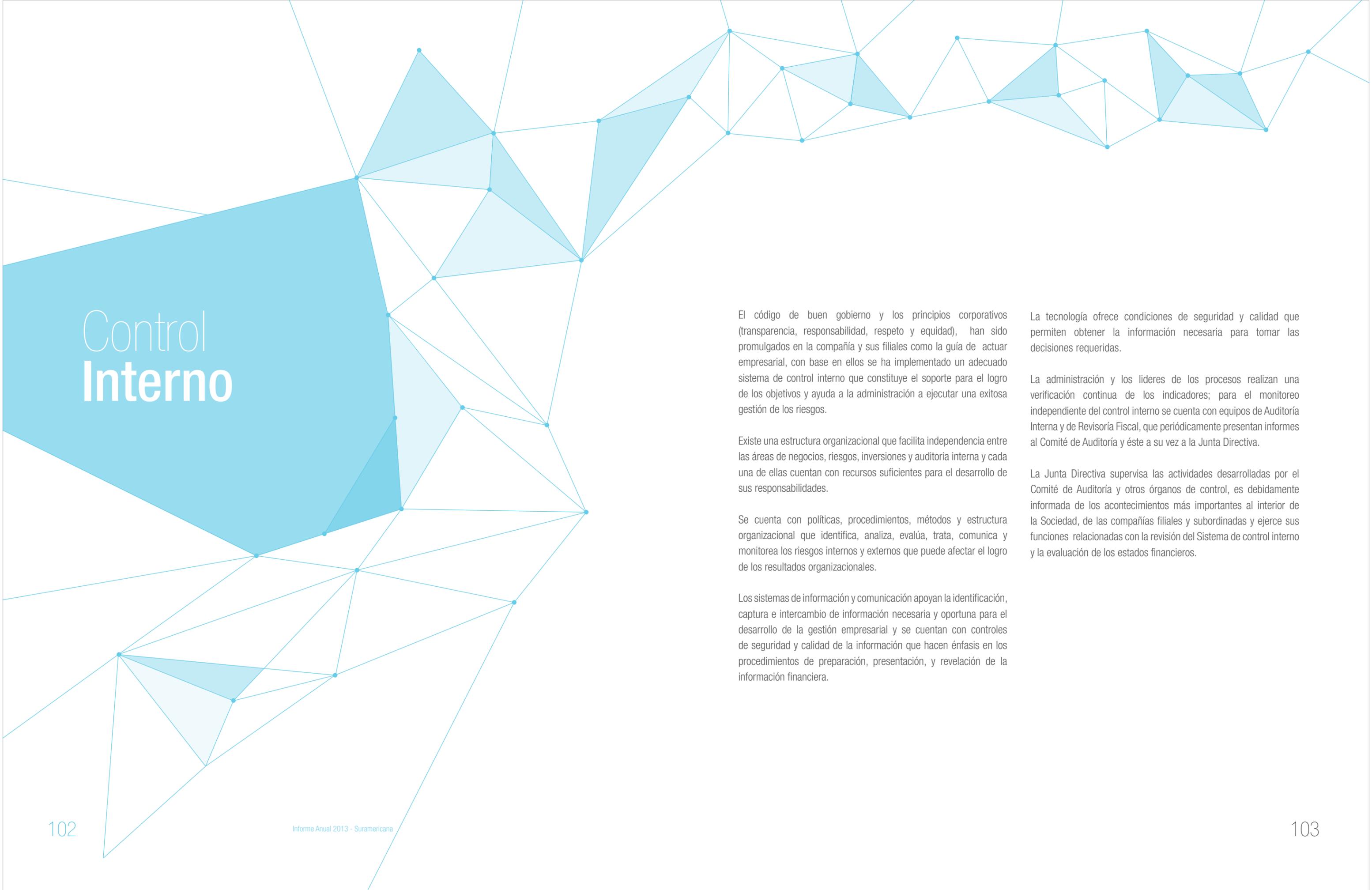
Suramericana S.A. y sus filiales realizan todas sus actuaciones bajo la premisa de proteger y respetar los derechos de sus clientes, velando por que sus decisiones estén siempre amparadas bajo claros preceptos normativos y contractuales y evitando las confrontaciones que puedan ser resueltas a través 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 2013, las Sociedades filiales de Suramericana S.A. se encontraban vinculadas a 2.897 procesos judiciales, de los cuales 435 terminaron a través de una sentencia judicial favorable a los intereses de cada Compañía, 108 desfavorables y 136 con acuerdo conciliatorio, para un total de 679 procesos terminados durante el año 2013.

Un total de 747 procesos tienen la categoría de “nuevos”, es decir, fueron notificados en el transcurso del año.

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



# Control Interno

El código de buen gobierno y los principios corporativos (transparencia, responsabilidad, respeto y equidad), han sido promulgados en la compañía y sus filiales como la guía de actuar empresarial, con base en ellos se ha implementado un adecuado sistema de control interno que constituye el soporte para el logro de los objetivos y ayuda a la administración a ejecutar una exitosa gestión de los riesgos.

Existe una estructura organizacional que facilita independencia entre las áreas de negocios, riesgos, inversiones y auditoría interna y cada una de ellas cuentan con recursos suficientes para el desarrollo de sus responsabilidades.

Se cuenta con políticas, procedimientos, métodos y estructura organizacional que identifica, analiza, evalúa, trata, comunica y monitorea los riesgos internos y externos que puede afectar el logro de los resultados organizacionales.

Los sistemas de información y comunicación apoyan la identificación, captura e intercambio de información necesaria y oportuna para el desarrollo de la gestión empresarial y se cuentan con controles de seguridad y calidad de la información que hacen énfasis en los procedimientos de preparación, presentación, y revelación de la información financiera.

La tecnología ofrece condiciones de seguridad y calidad que permiten obtener la información necesaria para tomar las decisiones requeridas.

La administración y los líderes de los procesos realizan una verificación continua de los indicadores; para el monitoreo independiente del control interno se cuenta con equipos de Auditoría Interna y de Revisoría Fiscal, que periódicamente presentan informes al Comité de Auditoría y éste a su vez a la Junta Directiva.

La Junta Directiva supervisa las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría y otros órganos de control, es debidamente informada de los acontecimientos más importantes al interior de la Sociedad, de las compañías filiales y subordinadas y ejerce sus funciones relacionadas con la revisión del Sistema de control interno y la evaluación de los estados financieros.



# Gestión de Riesgo

La gestión de los riesgos es la razón de ser de nuestra Organización y asumirla de manera responsable requiere de una área con independencia y con un proceso robusto de gestión, no solo de cara a los riesgos de nuestros clientes sino también de cara a los riesgos propios de la actividad aseguradora.

La gestión adecuada de los riesgos es la clave para el desarrollo sostenible de la Compañía y es así como durante el 2013 la Compañía de manera permanente desarrolló actividades de contextualización, identificación, análisis, evaluación, cuantificación, tratamiento y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta, a través del uso de procedimientos, herramientas, políticas y metodologías que permitieron apoyar el logro de los objetivos de la misma, y por ende la creación de valor.

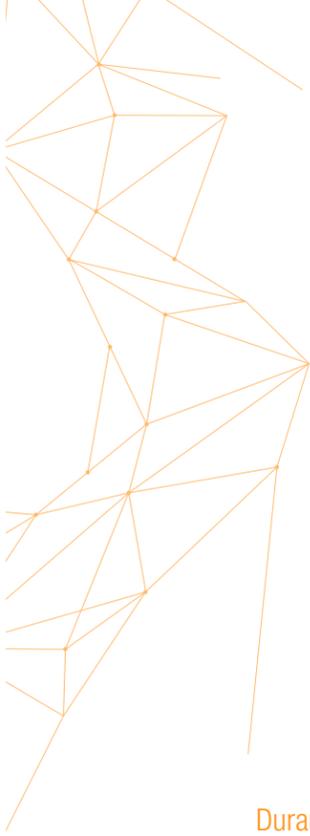
Los riesgos gestionados al interior de la Organización, aunque abordados de manera integral, son agrupados en cuatro grandes categorías:

**RIESGOS FINANCIEROS**

**RIESGOS TÉCNICOS DE SEGUROS**

**RIESGOS OPERATIVOS**

**RIESGOS ESTRATÉGICOS**



Durante 2013 se fortaleció la gestión de riesgos financieros en seguros, principalmente la gestión de riesgo de crédito asociada con los reaseguradores y afianzados de la solución de cumplimiento.

Se definieron metodologías estándar para el análisis de riesgo de crédito de afianzados y reaseguradores y se avanzó en la inclusión de estos análisis dentro del proceso de suscripción.

Así mismo, se continúa trabajando en la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos financieros asociados con las inversiones. Con respecto a **Riesgo de Mercado** se actualizaron las metodologías para su medición y control, adicionalmente para todo el portafolio se realizó un seguimiento constante del mercado y emisores, el cual se comunicó permanentemente a la alta dirección y los comités respectivos.

En lo que a los riesgos técnicos de seguros respecta, se realizó un seguimiento detallado a la evolución de la norma de reservas técnicas, la cual está orientada a la alineación de las reservas con estándares internacionales y a una mejora sustancial del respaldo que estas brindan a las compañías de seguros. Durante este proceso se realizó una medición continua de las implicaciones de la norma, cuantificando no solo sus impactos financieros sobre las reservas, sino también mediciones del impacto operativo sobre los procesos. Consecuente con estos análisis, se adelantaron las iniciativas necesarias tendientes a la implementación de la norma de manera exitosa en la Compañía.

También dentro del marco de la gestión de los riesgos técnicos de seguros, se desarrollaron análisis de suficiencia de tarifa, suficiencia de reservas, concentración de riesgos, así como estudios asociados a los niveles de capital requerido de acuerdo con el perfil de riesgo de la Compañía, con el fin de cuantificar su impacto y establecer planes de tratamiento.

En cuanto a la gestión de los riesgos operativos la Compañía gestionó de manera adecuada este tipo de riesgos tanto en sus procesos como en sus proyectos, identificando y clasificando aquellos eventos de riesgo que afectaron la operación con el fin de establecer soluciones de fondo a las diferentes problemáticas reportadas, permitiendo no solo tener procesos y proyectos con mayores niveles de confiabilidad, sino también logrando el cumplimiento de las políticas y normas asociadas al Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO).

Dentro de este mismo marco de gestión y como parte de las labores de mitigación de riesgos de carácter operativo, la Compañía ejecutó de manera acorde con lo planeado, su programa de Gestión de la Continuidad del Negocio, mediante la aplicación de procesos periódicos de actualización y pruebas, involucrando los cuatro pilares fundamentales del Plan de Continuidad: personas, sedes, procesos y tecnología.

Dentro del enfoque de gestión del Riesgo Operativo, la compañía aborda también el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, donde la compañía continuó fortaleciendo los modelos de segmentación de clientes, productos, jurisdicciones y canales.

Adicionalmente se realizaron actualizaciones a las políticas aplicables al principio del conocimiento del cliente y se cumplió con las actividades periódicas asociadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT como son los reportes periódicos, el análisis de las transacciones inusuales, los reportes trimestrales del Oficial de Cumplimiento a la Junta Directiva así como los reportes de operaciones sospechosas (ROS), los reportes de productos y los reportes de transacciones en efectivo a la UIAF.

Como parte de este marco de gestión, el 1° de noviembre del 2013 Suramericana fue la sede en Medellín del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, evento organizado por la UNODC (United Nation Office on Drugs and Crime) en el que participaron representantes tanto del sector privado como del sector público a nivel nacional.

Tanto el correcto funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, como del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, fueron verificados por la auditoría interna y externa de la Compañía, con lo cual se ratifica el cumplimiento normativo del mismo, y se genera un parte de tranquilidad sobre las acciones encaminadas al mejoramiento continuo del estado de los riesgos de la Organización

Por último, dentro de las gestiones asociadas a los **Riesgos Especiales**, continuó desarrollando su modelo de gestión del riesgo reputacional, el cual le permite controlar y/o mitigar las situaciones asociadas a este tipo de riesgo.

También como parte de la gestión de los riesgos estratégicos, la gestión del riesgo legal permitió el análisis oportuno e integral del impacto económico y los cambios en la operación que se derivaron o se podrían derivar de las nuevas normativas.

# Relaciones de largo plazo

Los principios corporativos son el punto de partida para establecer relaciones con nuestros grupos de interés, desde allí construimos nuestro nombre.

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

#### **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

## 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.
- Redes sociales.
- Boletines virtuales.
- Encuentros de formación virtual y presencial.



Somos **SURA**

## Todos somos gestión humana.

### Liliana Espinal Montoya Gerente de Gestión Humana

Nunca debemos tener miedo a decir la verdad, siempre debemos decir lo que pensamos, si lo hacemos de manera coherente con los principios corporativos, las consecuencias nunca serán malas. Con la verdad las cosas funcionan mejor. Debemos perder el miedo a preguntar y a disentir pues las buenas preguntas y las diferencias ayudan de manera determinante a la construcción de la Compañía que todos soñamos.

Uno de los principales logros en 2013 fue culminar con éxito la primera etapa del proyecto Gestión de la Innovación, fundamental para la Compañía, pues la innovación no es una moda sino una necesidad desde la sostenibilidad, es una herramienta para el crecimiento en el hoy, y en el mediano y largo plazo.

Otro logro fue concretar los retos que teníamos desde el Proyecto del Talento Humano, a través de iniciativas como Atrayendo y Vinculando para el Futuro y el Semillero de Profesionales de diferentes disciplinas: historiadores, antropólogos, politólogos, filósofos, entre otros.

Atrayendo y Vinculando para el Futuro nos permitió llegar de manera directa a las universidades para patrocinar y vincular a la Compañía nuevos talentos en áreas que son de nuestro interés... debemos diseñar estrategias que faciliten que los "mejores" hagan parte de nuestro equipo de trabajo.

El Semillero de Profesionales nos ha permitido incorporar nuevas miradas, nuevas preguntas, nos ha mostrado realidades que no estábamos viendo.

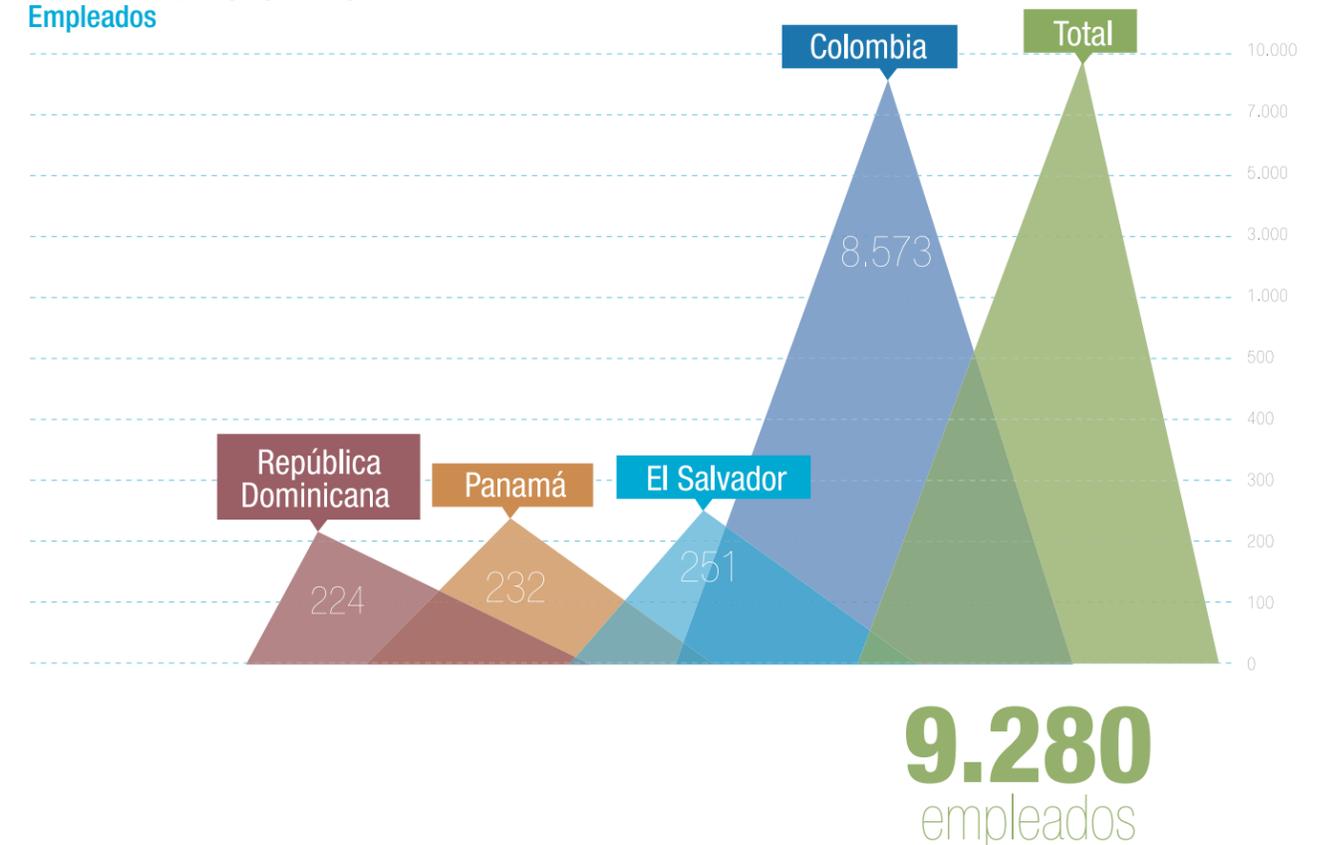
La continuación del Centro para el Desarrollo del Liderazgo, es un logro que impacta todas las áreas de la organización pues ha involucrado a los líderes de los equipos de trabajo, que inciden de manera directa en todas las personas que trabajan en nuestra Compañía.

### Retos

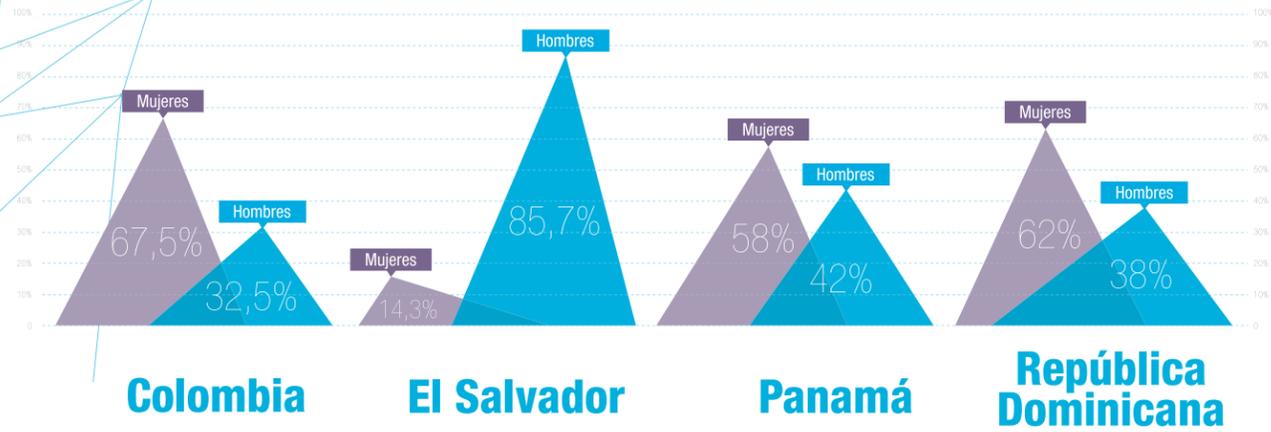
- Hacer de la Gestión de la innovación un proceso incorporado al día a día.
- Aportar a la consolidación de una cultura orientada al cliente.
- El desarrollo y la retención del talento humano con un énfasis importante en la inclusión, la aceptación de la diversidad y la multiculturalidad.

Estos retos conectan con los planes estratégicos de las Compañías, en otras palabras los retos de Gestión Humana son los retos de Suramericana. Procuramos la construcción de los equipos de trabajo desde los talentos de cada una de las personas que los conforman.

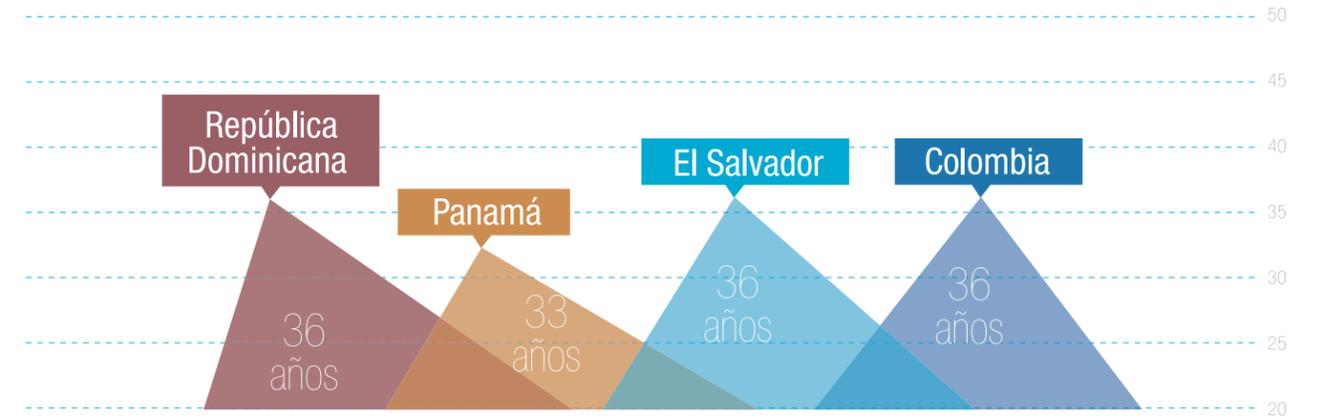
## Nuestra Gente Empleados



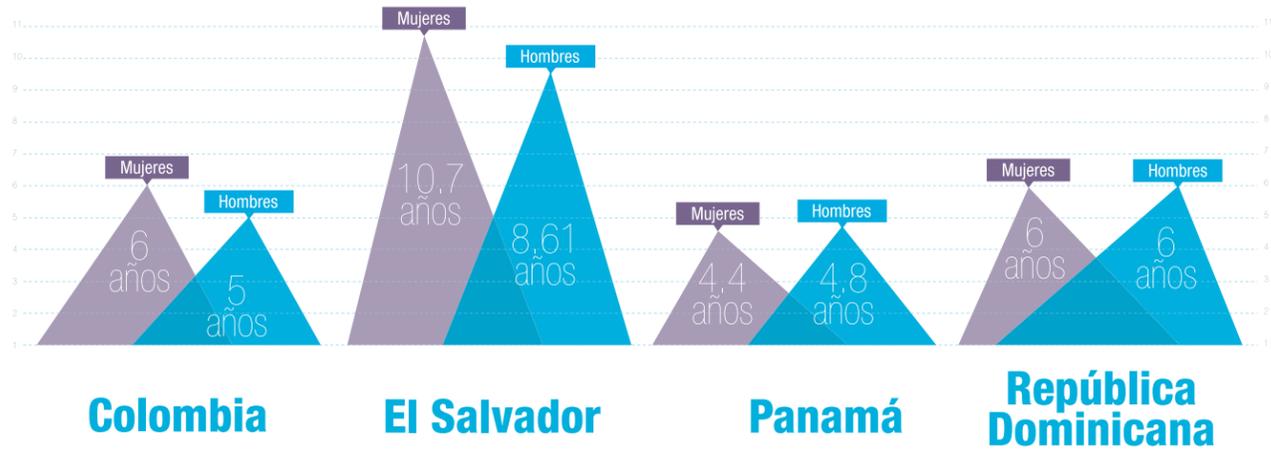
### Distribución por género



### Promedio de edad



### Promedio de antigüedad



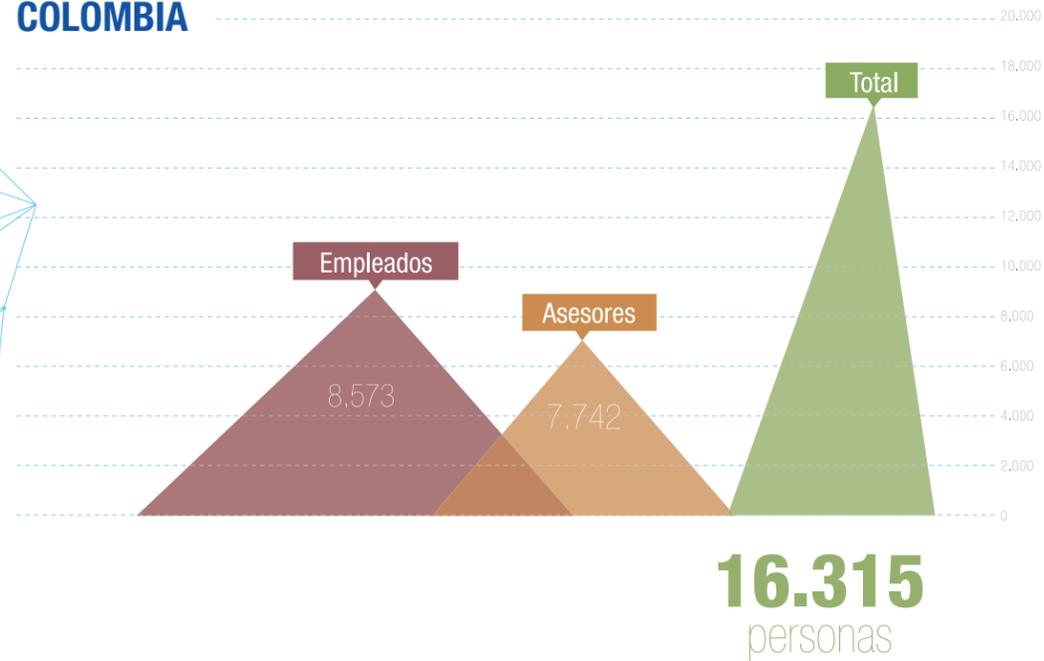
### Generamos empleo



- 831** Colombia
- 29** El Salvador
- 8** Panamá
- 5** República Dominicana

**Innovación y desarrollo del talento, nuestras prioridades.**

## COLOMBIA



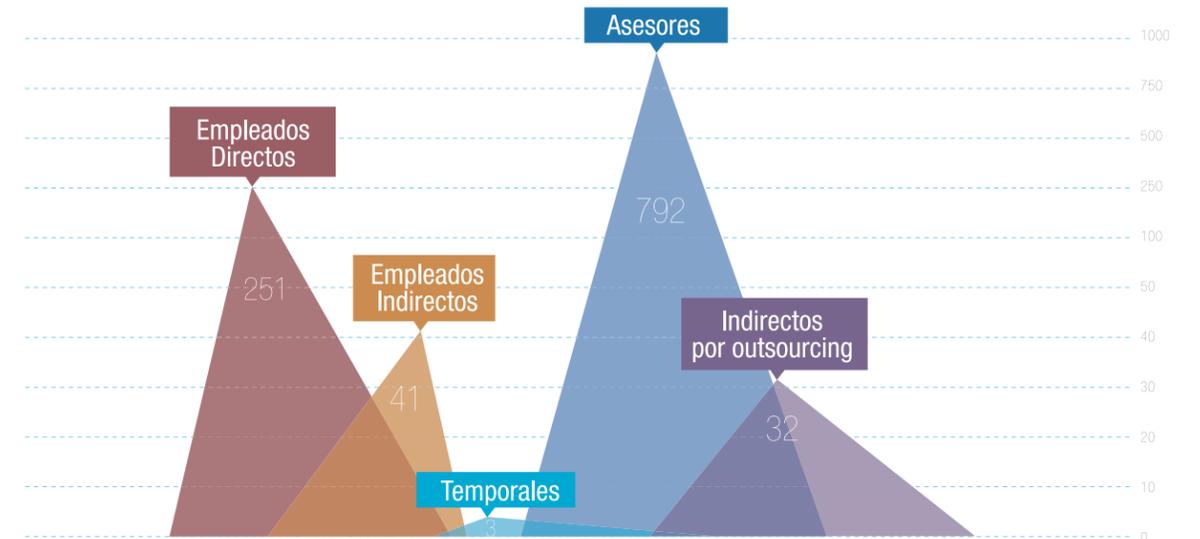
### Empleados por Compañía

Compañía	TOTAL
Consultoría en gestión de riesgos IPS Suramericana S.A.	868
Diagnóstico y asistencia medica S.A. Dinámica IPS	1.398
EPS y medicina prepagada Suramericana S.A.	675
Fondo mutuo de inversión de empleados Suramericana	1
Seguros de riesgos profesionales Suramericana S.A.	670
Seguros de vida Suramericana S.A.	1.162
Seguros generales Suramericana S.A.	646
Servicios de salud IPS Suramericana S.A.	2.730
Servicios generales Suramericana S.A.	381
Suramericana S.A.	42
<b>Total</b>	<b>8.573</b>

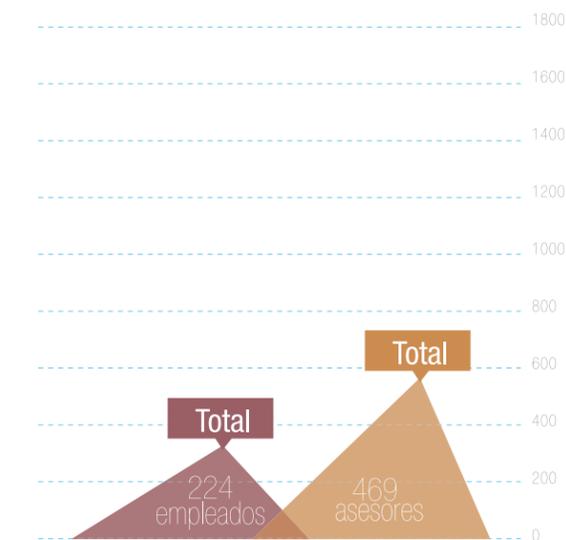
### Tipo de vinculación

VINCULACIÓN	Hombres		Mujeres		Total 2013
	2012	2013	2012	2013	
Empleados	2.552	2.776	5.342	5.797	8.573
Practicantes o aprendices	117	251	190	142	393
Asesores dependientes	458	498	659	671	1.169
Asesores independientes	1.186	1.299	1.626	1.708	3.007

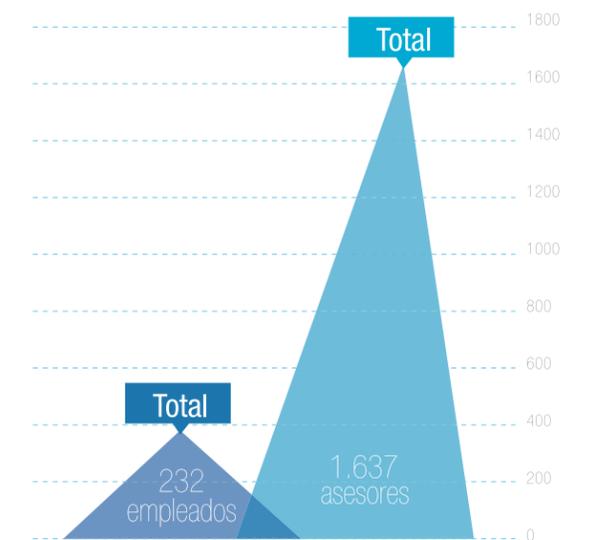
## EL SALVADOR



## REPÚBLICA DOMINICANA



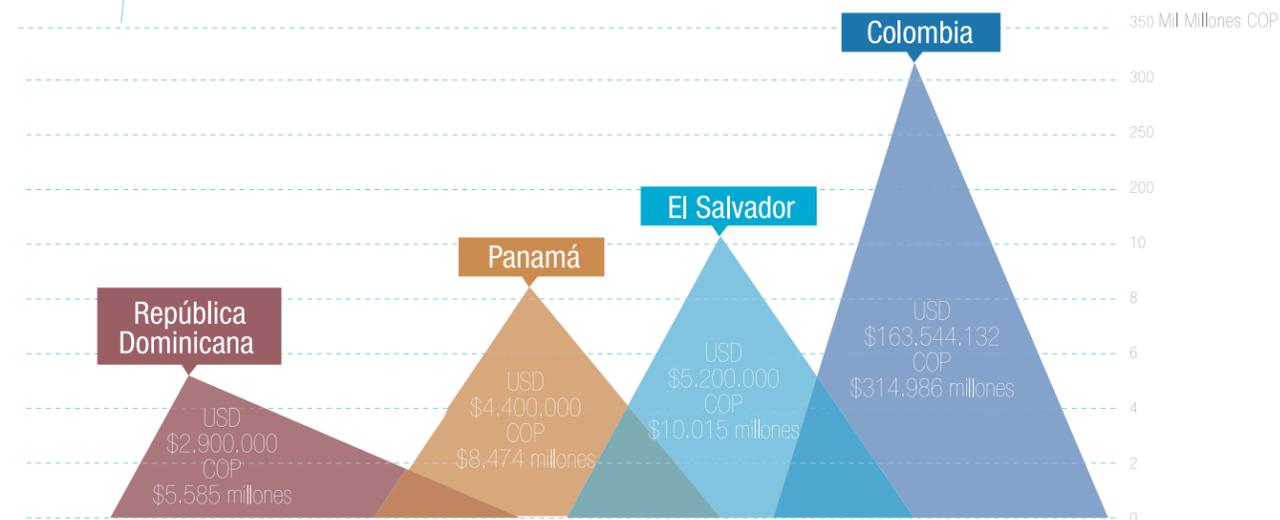
## PANAMÁ



## Compensación y beneficios

En cumplimiento con las disposiciones legales, se realizaron los pagos correspondientes a salarios, aportes a seguridad social y demás prestaciones legales. De igual manera, en desarrollo de las acciones de salud y bienestar, se cuenta con un conjunto de beneficios que complementan los salarios. Entre los principales beneficios están los planes de ahorros e inversión, préstamos para vivienda, vehículo y estudio, vacaciones extralegales, primas extralegales, convenios y pólizas para empleados.

**\$339.061 en salarios y beneficios**



### Pago de Comisiones

**\$304.766 millones** pagados a asesores de Seguros Generales, Seguros de Vida, EPS SURA.

### COLOMBIA

**Fondosura.** Permite fortalecer la cultura del ahorro entre empleados y asesores vinculados laboralmente, como una medida de generación de patrimonio y protección. Por cada peso del ahorro legal voluntario, la empresa aporta la mitad hasta un tope establecido por cada compañía.

**6.178** afiliados de Suramericana y sus filiales  
(6.226 afiliados en 2012)

Durante el año, las compañías aportaron **\$2.855 millones.**

### Coopemsura.

Creada en 1990, promueve la cultura del ahorro y el cumplimiento de las metas personales y familiares. 6.695 Asociados en 2013 (6.313 asociados en 2012).

En 2013, se invirtieron **\$712 millones** en auxilios, actividades culturales, recreativas, educativas, culturales y sorteos. (COP 653 millones en 2012) **\$15.654 millones** otorgados en créditos.

Durante 2013, se realizaron jornadas y programas especiales de interés para los afiliados.

**Salud Financiera.** Dando continuidad al programa de salud financiera, la Gerencia de Gestión Humana, en Colombia, programó conferencias y talleres para orientar a los colaboradores en la gestión de sus riesgos personales y de un plan de sus finanzas.

En el Programa participaron 107 personas, El programa consta de cuatro fases.

Algunos beneficios del programa son:

- Mejorar la calidad de vida en el colaborador.
- Disminuir los niveles de endeudamiento del personal.
- Mejorar el clima laboral.
- Disminuir el riesgo sicosocial.

**Préstamos.** En desarrollo del Programa de Por tu Bienestar, se ofrecen préstamos a empleados para la compra de vivienda, vehículo, financiación de estudio, emergencias y otros. Durante el año se beneficiaron 3.188 colaboradores y asesores, y se realizaron préstamos por \$20.054 millones.

**Vivienda: \$ 5.244 millones.**  
**Vehículo: \$ 5.382 millones.**  
**Personal: \$ 4.652 millones.**  
**Otras líneas: \$ 4.776 millones.**

**Pólizas para empleados.** La compañía ofrece pólizas de vida grupo y de accidentes personales, sin cargos para los colaboradores. También ofrece descuentos en pólizas de salud y seguros de hogar para el grupo familiar. En 2013, la compañía realizó aportes en pólizas para colaboradores por **\$8.102 millones.**

**Fondo de vivienda.** Mediante este programa especial de la Fundación SURA, se realizó la convocatoria para la compra o mejoramiento de vivienda. Este beneficio está dirigido a empleados de Suramericana y sus filiales que devengan hasta 2 salarios mínimos legales.

79 empleados beneficiados de 3 ciudades.

**\$992,8 millones** otorgados a través de préstamo.  
**\$248,2 millones** entregados a través de donación.

### PANAMÁ

**Ahorro.** El Plan mutuo de ahorro a largo plazo cuenta con 67 colaboradores afiliados (28.9% del total de empleados). El aporte de la compañía durante el año fue de **USD 10.944.**

**Préstamos.** De igual manera, se otorgaron préstamos por USD 27.700, a 17 colaboradores. La política de la compañía prioriza créditos por calamidad y educación del colaborador.

### REPÚBLICA DOMINICANA

**Préstamos.** Se otorgan créditos de manera directa o a través de instituciones financieras, facilitándole al empleado el descuento por nómina. Durante el año se otorgaron 166 créditos a empleados para libre inversión.

### EL SALVADOR

**Ahorro.** ACASESUISA, creada en 1981 la Asociación Cooperativa de Empleados de ASESUISA con el propósito de fomentar el ahorro, proporcionar crédito y realizar programas de beneficio y mejoramiento a sus 174 asociados.

**Préstamos.** Durante el periodo se otorgaron 164 créditos por USD 290.000, destinados a cubrir gastos personales, educación y adquisición de vehículos.

**Salud Financiera.** Se ofrece anualmente un taller abierto de finanzas personales.

**Seguros para empleados.** Se pagó **USD 127.000**, en Seguros de Vida Colectivo y Gastos Médicos de empleados.

## Jubilados y pensionados

Disfrutar de la retribución económica proveniente de la pensión o jubilación es el mejor reconocimiento al compromiso y dedicación de quienes han cumplido la edad para el retiro o cumplen antes los requisitos para acceder a esta.

### COLOMBIA

En 2013, **41 colaboradores** entre asesores dependientes y empleados se retiraron de la Compañía para disfrutar de la pensión. Suramericana cuenta hasta el momento con **110** jubilados a los cuales les brinda un acompañamiento a través de actividades de bienestar.

Se cuenta con un programa de preparación para el retiro, en el que participan las personas que se encuentran próximas a pensionarse, el programa incluye temas como: gestión del cambio, hábitos de vida, manejo de finanzas, proyecto de vida, entre otros.

**25 colaboradores** se prepararon para el retiro laboral en 2013 con una inversión de **14 millones y medio**.

**\$288 millones** invertidos en actividades recreativas, deportivas, artísticas de integración, relajación y apoyo al colaborador (orientación psicológica, asesoría jurídica y financiera). Así mismo, la Fundación SURA aportó **\$114,3 millones** como apoyo a 20 jubilados de las diferentes filiales.

### EL SALVADOR

**24 personas jubiladas** - 11 cumplen requisitos para pensión por jubilación.

Posterior al retiro, la compañía cubre seguro de vida y vehículo.

### PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA

Los colaboradores de Panamá y de República Dominicana, aún no cumplen la edad necesaria para ingresar planes de pensión.

Al 31 de diciembre de 2013, Suramericana y sus filiales han amortizado en su totalidad el valor de sus pensiones de jubilación. Los pagos a los pensionados se realizan con cargo a la provisión.

## Asociación y negociación colectiva

Dando cumplimiento con los compromisos suscritos en el Pacto Global y a las disposiciones legales en cada uno de los países, y garantizando los derechos de los empleados, Suramericana y filiales respetan el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva.

### COLOMBIA

ASOAS – Asociación de Asesores Dependientes: 498 afiliados en 2013 (453 en 2012).

ASES – Asociación de Empleados de Suramericana: 90 afiliados en 2013 (66 en 2012).

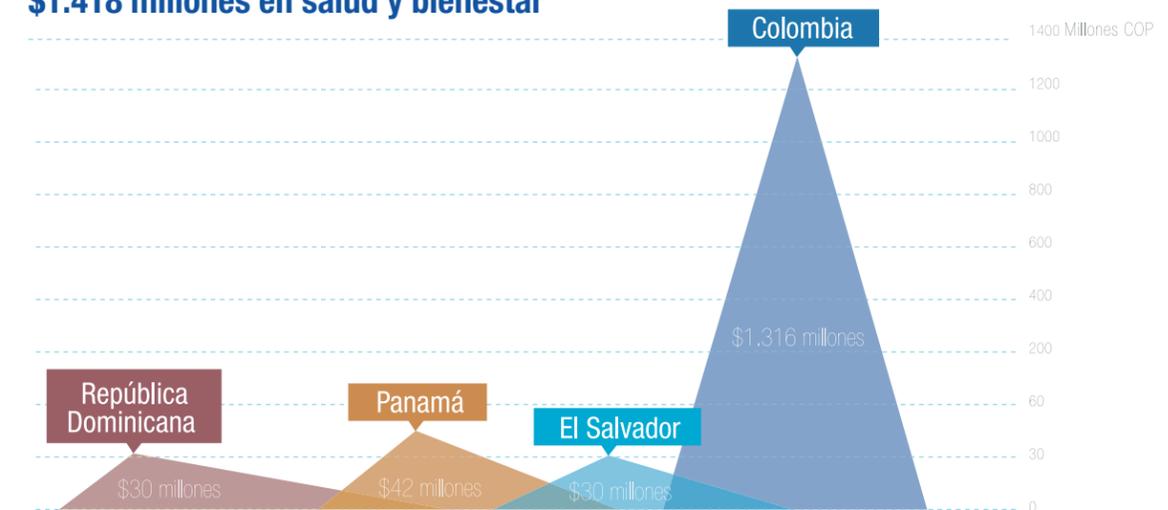
En el segundo semestre del año, se realizó la negociación colectiva con la Asociación de Empleados – ASES–.

En las filiales internacionales no se cuenta con asociaciones sindicales.

## Salud y Bienestar

Para mantener y mejorar el bienestar y calidad de vida, se desarrollan diferentes iniciativas que promueven la salud integral y el equilibrio vida personal y laboral. De igual manera, la gestión integral de los riesgos en el trabajo se constituye en aspecto clave de acompañamiento que nos permite consolidar equipos de trabajo competitivos capaces de trabajar permanentemente en la búsqueda de soluciones que respondan a los intereses de todos.

## \$1.418 millones en salud y bienestar



### COLOMBIA

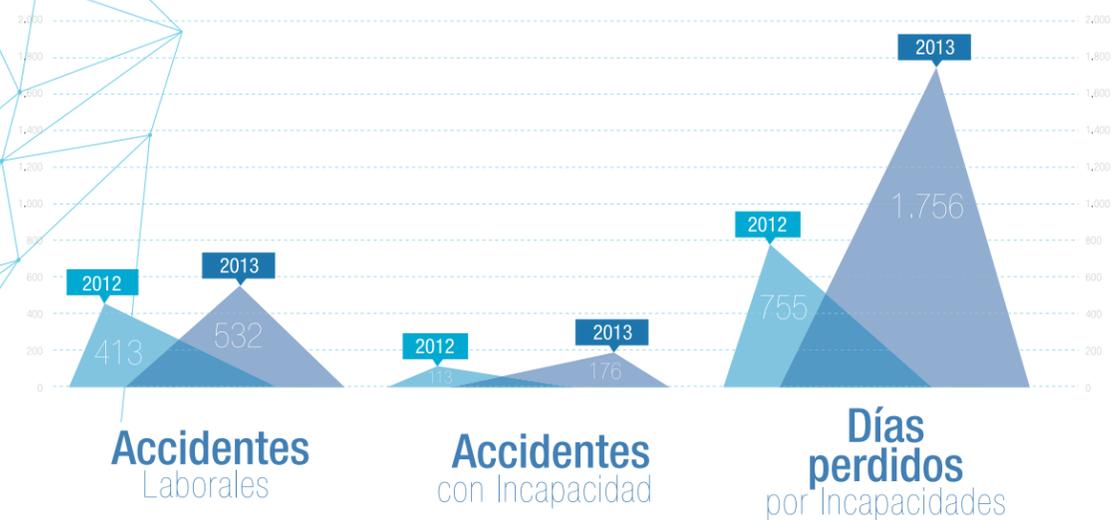
Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo – **COPASST**. Todas las compañías cuentan con los Comités, de acuerdo con las disposiciones legales. Las funciones que ejercen están contempladas en la Resolución 2013 de 1986.

Entre las actividades gestionadas se destacan:

- Construcción de un sitio web para el Comité, con enlace al micrositio de salud y bienestar de ARL ISura. En este espacio se publicaron tips de interés y experiencias de las diferentes ciudades.
- Participación en la campaña para la reducción de ruido en las áreas de trabajo Tú tienes la palabra baja la voz.
- Participación en la campaña osteomuscular Activa tu cuerpo.
- Campañas de refuerzo en temas de bioseguridad y uso adecuado de los elementos de protección personal.
- Acompañamiento al plan de emergencias.
- Participación en campañas de orden y aseo Juego Limpio.

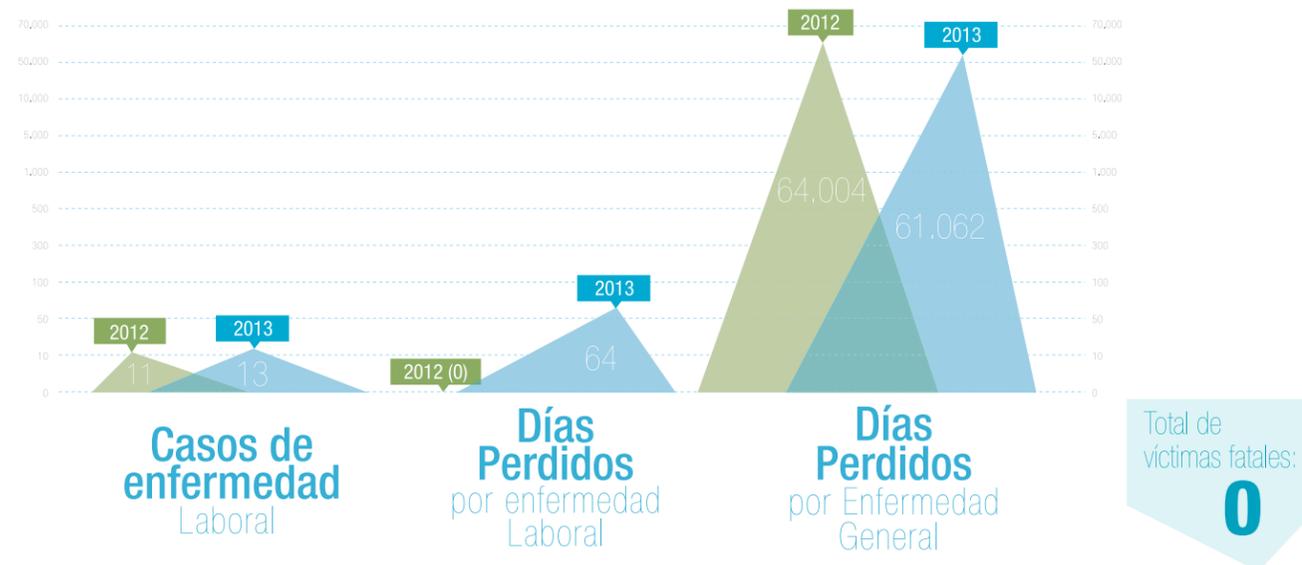
Compañía	Total*	Vigencia
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S	12	El 31 de enero de 2013 se eligió para el periodo 2013 – 2015
Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. – Dinámica IPS	16	El 22 de mayo de 2012 se eligió para el periodo 2012 – 2014
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.,	12	El 27 de septiembre de 2013 se eligió para el periodo 2013 – 2015
Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	12	El 30 de julio de 2012 se eligió para el periodo 2012 – 2014
Seguros Generales Suramericana S.A.,	16	El 8 de noviembre de 2011 se eligió para el periodo 2011 – 2013
Seguros de Vida Suramericana S.A.	16	El 8 de noviembre de 2011 se eligió para el periodo 2011 – 2013
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.	16	El 30 de enero de 2012 se eligió para el periodo 2012 – 2014
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	8	El 27 de septiembre de 2013 se eligió para el periodo 2013 – 2015

## Accidentalidad laboral



La Tasa de accidentalidad en cada una de las compañías, que es la relación del número de accidentes sobre el total de empleados, está por debajo de los promedios presentados en el país en empresas del mismo sector.

## Enfermedad laboral y general



Tiene relevancia como causa del ausentismo en días por enfermedad común, los traumas, las enfermedades osteomusculares y respiratorias.

## Licencias de maternidad – paternidad

Compañía	Licencia de Maternidad	Licencia de Paternidad
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S	25	5
Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. – Dinámica IPS	37	4
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.	16	9
Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	10	9
Seguros Generales Suramericana S.A.	19	9
Seguros de Vida Suramericana S.A.	25	4
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.	58	15
Servicios Generales Suramericana S.A.S	2	5

Para las compañías Seguros de Vida, Seguros Generales y Suramericana S.A. se otorgan dos días adicionales a los legales excepto para quienes reciban salario integral, aprendices y practicantes.

## Equilibrio vida laboral/vida personal

Este programa está dirigido a empleados y asesores buscando garantizar el cumplimiento no sólo de las metas corporativas sino de los sueños y metas de las personas; para esto se han establecido una serie de iniciativas que han sido focalizadas de acuerdo con las orientaciones organizacionales y las necesidades identificadas en los colaboradores para propiciar mejores condiciones de trabajo y bienestar en el trabajo.

A continuación se detallan las iniciativas y su implementación en cada una de las empresas:

Actividad	Dinámica	IPS	Servicios Generales	ARL	Consultoría	Seguros	EPS
Horario flexible				X		X	X
Medio día libre por cumpleaños				X		X	X
Videoconferencia para reducir desplazamientos	X	X	X	X	X	X	X
Teletrabajo		X	X	X		X	X
Vacaciones extendidos		X		X		X	X
Orientación psicológica (cobertura para empleado y familia)	X	X	X	X	X	X	X
Asesoría financiera (conferencias de sensibilización, talleres)	X	X	X	X	X	X	X
Asesoría jurídica (cobertura para empleado y familia)	X	X	X	X	X	X	X
Formación del ser (comunicación, gestión del tiempo, gestión del estrés, salud sexual y reproductiva etc.)	X	X	X	X	X	X	X
Escuela de Familia (Conferencias: Talleres de discapacidad, manejo del duelo)	X	X	X	X	X	X	X
Actividades Culturales (exposiciones, cine, obras de teatro, etc.)	X	X	X	X	X	X	X
Actividades artísticas (clases de pintura, fotografía, manualidades, gastronomía, etc.)	X	X	X	X	X	X	X
Actividades Deportivas (torneos empresariales como bolos, voleibol, tenis de mesa, rumba aeróbicos, etc.)	X	X	X	X	X	X	X
Actividades Recreativas y de integración (día recreativo infantil, talleres lúdicos, matinal, caminatas)	X	X	X	X	X	X	X
Programa de Salud mental (conferencia prevención de consumo de sustancias psicoactivas, talleres de relajación y meditación, yoga, masajes)	X	X	X	X	X	X	X
Programa de prevención de riesgo cardiovascular (feria de la salud)	X	X	X	X	X	X	X
Programa de promoción de estilos de vida saludable (feria de beneficios, feria de la salud, información preventiva- virtual)	X	X	X	X	X	X	X
Otros beneficios extrasalariales: seguros – pólizas, préstamos, plan de retiro, Festividades locales, actividades recreativas, culturales, deportivas, lúdicas y artísticas, convenios empresariales	X	X	X	X	X	X	X
Gimnasio (aporte económico para empleados de las compañías Seguros, ARL y EPS)				X		X	X
Programa Preparación para el retiro laboral (60 horas de formación para empleados que están entre 0 y 1 año y medio previo a recibir su pensión).	X	X	X	X	X	X	X
Programa preparación cuidadoras de niños (se ha realizado en la ciudad de Bogotá)	X	X	X	X	X	X	X
Convenios empresariales con instituciones artísticas, culturales, deportivas, recreación, relajación (se aplican descuentos preferenciales)	X	X	X	X	X	X	X
Aportes económico para actividades deportivas, recreativas y artísticas)				X	X	X	X

## Beneficiarios Iniciativas de Bienestar – Colombia

Compañía	2012	2013
Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. – Dinámica IPS	790	577
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.	1.504	1.306
Servicios Generales Suramericana S.A.S	361	274
Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	1.267	1.031
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S	551	558
Seguros Generales y Seguros de Vida Suramericana S.A.	3.644	2.581
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.	1.577	1.232
<b>Total</b>	<b>9.694</b>	<b>8.077</b>

La cifra reportada incluye empleados beneficiados y grupos familiares.

### Teletrabajo.

**15 empleados** hicieron parte del programa en Medellín, Bogotá, Bucaramanga, con una inversión inicial de \$ 50 millones y un mantenimiento anual para el programa de \$14 millones.

### PANAMÁ

#### Comité de Seguridad e Higiene.

Se trabajó en el fortalecimiento a través de la actualización para la atención y gestión de casos en momentos de crisis. El Comité de Salud y Seguridad en conjunto con la Administración realizó actividades asociadas con:

- Inspección en los centros de trabajo.
- Reorganización de las Señales de Seguridad.
- Jornadas de Orden y Aseo.
- Revisión de la dotación del seguridad del personal.
- Formaciones en Seguridad Vial.
- Jornadas de Salud.
- Promoción de hábitos saludables a través de la actividad física.

### Equilibrio Vida personal y laboral.

Se implementaron jornadas laborales con horario flexible para promover el equilibrio vida laboral-vida personal.

### EL SALVADOR

#### Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

Con el objetivo de dar cumplimiento con normas en esta materia, se cuenta con los siguientes grupos organizados con representación de los empleados que velan por seguridad y la salud ocupacional:

- Brigada de Primeros Auxilios.
- Brigada de Evacuación y Rescate.
- Brigada de Prevención y combate de Incendio .

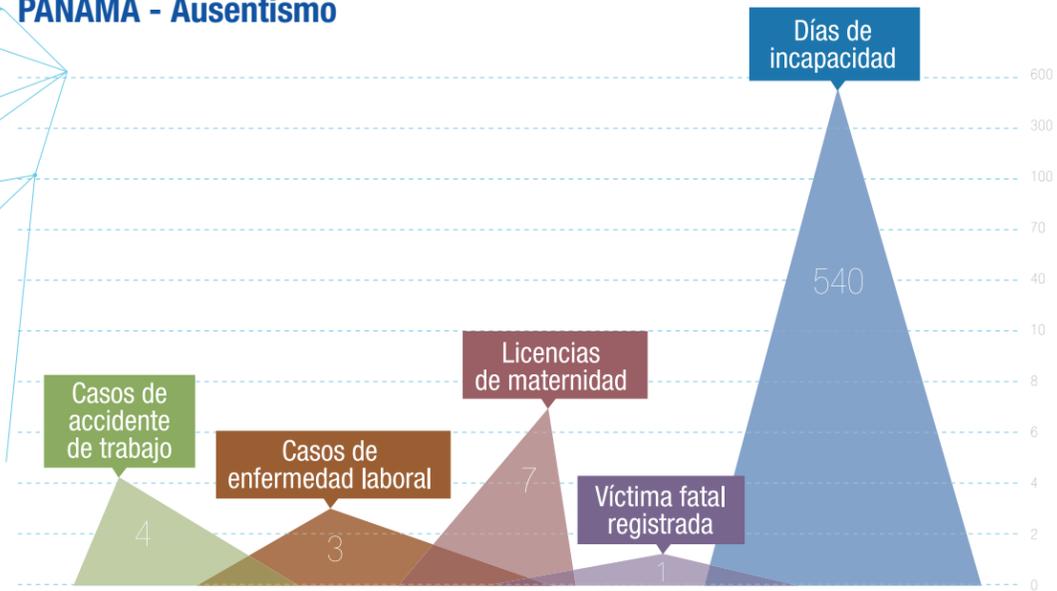
Algunas de las acciones desarrolladas fueron:

- Formación en estructura y funciones del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, normas legales en materia de seguridad y salud ocupacional, riesgos y exigencias en el trabajo, entre otras encaminadas a la prevención de riesgos asociados al trabajo.
- Inspecciones de puestos de trabajo para minimizar riesgo ergonómico, revisión de condiciones de ventilación e iluminación para cumplimiento regulatorio.

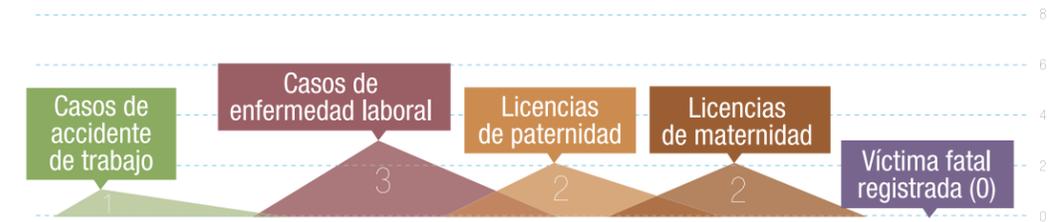
### Equilibrio Vida personal y laboral.

Se desarrollaron actividades que impulsan hábitos saludables en aras de fomentar el equilibrio vida laboral- vida personal.

### PANAMÁ - Ausentismo



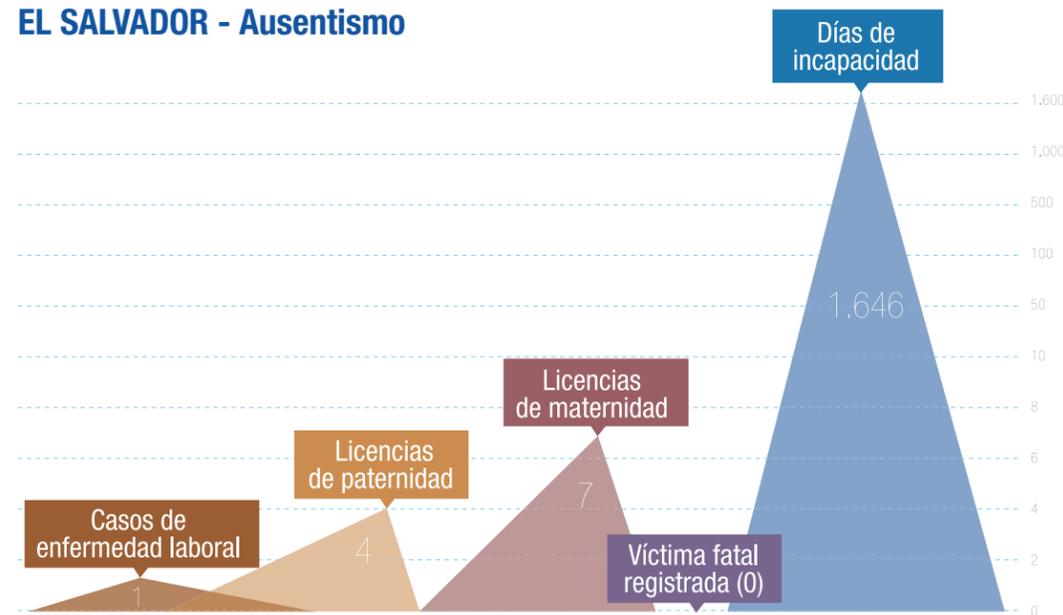
### REPÚBLICA DOMINICANA - Ausentismo



### Rotación y Crecimiento

La rotación mide el porcentaje de personas que ingresan o salen de una compañía en un periodo determinado. Suramericana busca tener un balance en este índice de tal manera que se garantice la prestación óptima de los servicios. En 2013 el índice de rotación por cada compañía fue:

### EL SALVADOR - Ausentismo



**3 días**  
Para cada una,  
de acuerdo a la Ley

**84 días**  
Para cada una,  
de acuerdo a la Ley

### Colombia

Compañía	Rotación	Crecimiento
SEGUROS GENERALES*	1,10%	43,60%
EPS*	1,24%	4,50%
CGR	1,73%	7,00%
SEGUROS DE VIDA*	1,31%	24,70%
ARL	0,00%	2,90%
SERVICIOS GENERALES	0,79%	9,20%
DINÁMICA	1,29%	15,10%
IPS	1,98%	9,90%
SURAMERICANA	2,38%	10,50%

**ROTACIÓN POR RETIRO:** Se calcula con los retiros del mes de diciembre de 2013 sobre el número de empleados a diciembre de 2013.

\*Incluye Empleados y Asesores. No incluye información de aprendices.

**CRECIMIENTO DE LA PLANTA DE PERSONAL:** Empleados activos a diciembre menos empleados activos a enero 2013, sobre empleados activos enero 2013.

**EL SALVADOR**  
3.27% rotación del personal

**PANAMÁ**  
20.2% rotación del personal

# Desarrollo del Talento Humano

El desarrollo del talento humano hace parte integral de toda la estrategia del talento humano. La gerencia de Gestión Humana en Colombia, ha desarrollado un plan en el cual se busca fomentar y potencializar las capacidades de los individuos y a los grupos de trabajo.

## COLOMBIA

### Formación

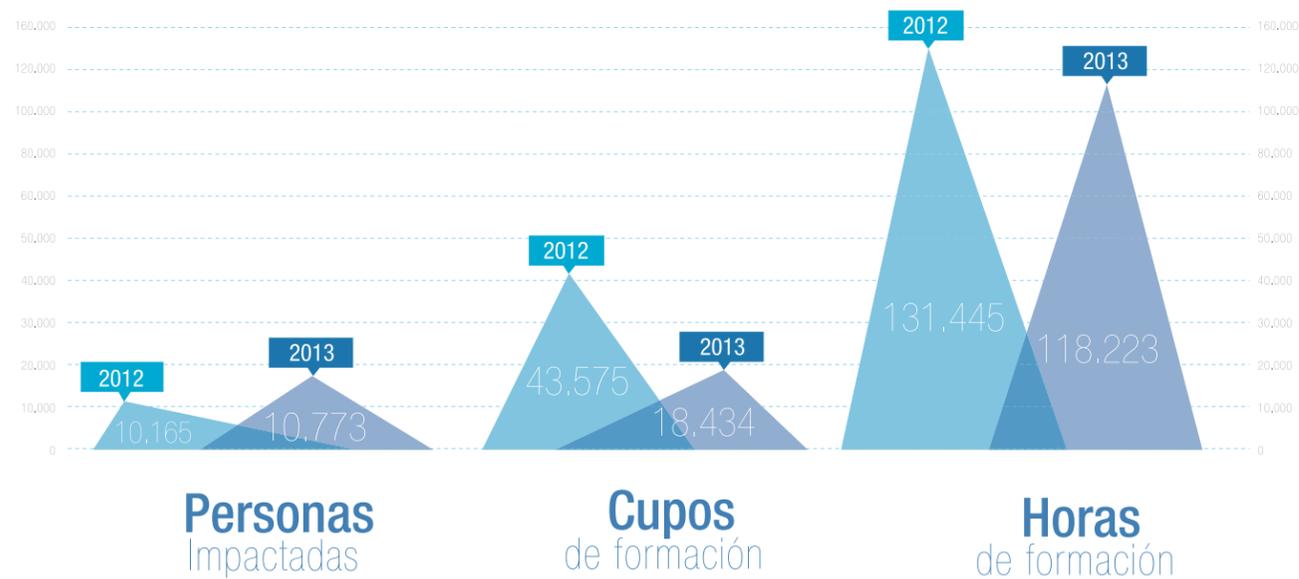
De todas las actividades de formación, el 55% se realizó en formato virtual y el 45% en presencial.

De manera presencial se impactaron **4.756 personas**.

De manera virtual se impactaron **6.017 personas**.

### Formación operativa.

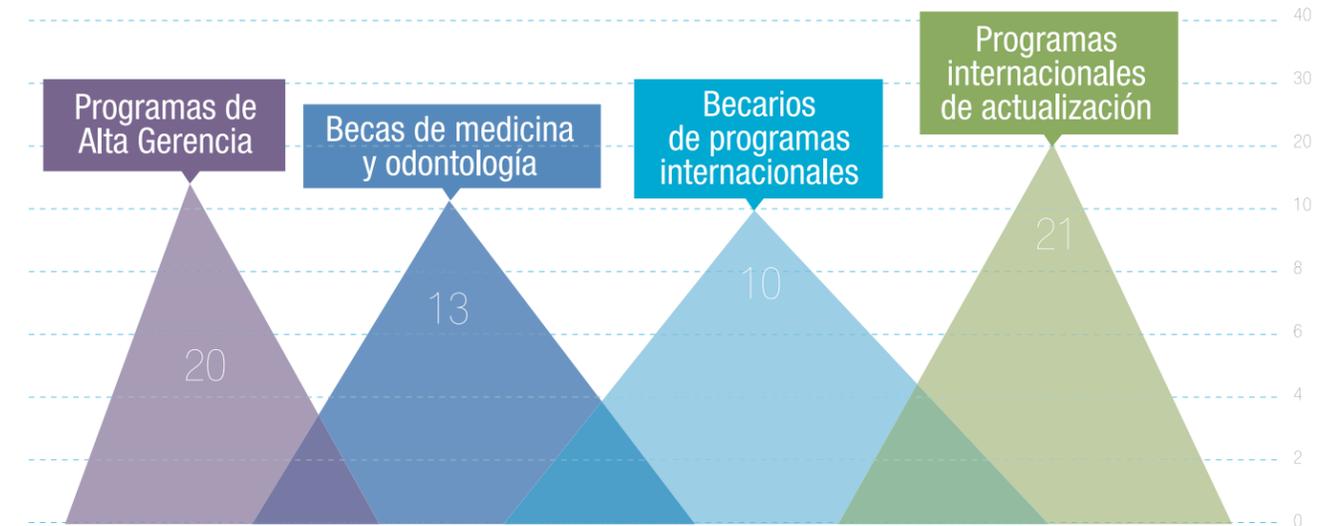
Atiende necesidades específicas de conocimientos que se requiere en la gestión del día a día. En su mayoría es de carácter técnico.



Inversión en formación operativa:  
**\$2.642**  
Millones

El **55%** de los procesos de formación fue a través de medios virtuales.

**Formación estratégica.** Atiende programas de orientación estratégica de mediano y largo plazo: Liderazgo estratégico, Idiomas en el exterior, Alta gerencia, Dirección, sucesión, seminarios actualización y becas en el exterior.



**\$ 694.410.088** fueron destinados a patrocinios para estudios de formación técnica, tecnologías, universitarios, especializaciones, maestrías, seminarios, cursos, diplomados, talleres. 844 empleados beneficiados.

Inversión en formación estratégica:  
**\$2.353**  
Millones

### Principales programas de formación

- Centro para el Desarrollo de Liderazgo: entrenamiento en habilidades de Liderazgo, dirigido a los empleados con personal a cargo. 728 participantes.
- Inducción Corporativa: programa que ubica en el contexto organizacional a los empleados nuevos de todas las compañías. 2.000 participantes.
- Ciclo de Conferencias de Gestión: programa de formación abierto para todos los empleados. Fortalece desarrollo de competencias para mejorar la gestión del día a día. 400 participantes.

## CLIMA LABORAL

Con el propósito de identificar aquellos aspectos que inciden positiva o negativamente en la percepción del ambiente laboral de los colaboradores y así establecer planes de mejoramiento. Anualmente, se realiza la medición de ambiente laboral con la herramienta desarrollada por ARL SURA. Esta encuesta es respondida por todos los colaboradores. Los principales resultados de esta medición son:

Compañía	Imagen gerencial	Interpretación
Seguros SURA	65.5	Superior
ARL SURA	65.7	Superior
EPS SURA	64.8	Superior
IPS SURA	61.1	Superior
Dinámica	64.1	Superior
Consultoría en Gestión de Riesgos	51.1	Medio-Alto
Centro de Servicios Compartidos	66.0	Superior

## EVALUACIÓN DEL 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 del mejoramiento continuo, hace visible el aporte individual y grupal a los retos organizacionales, y permite destacar la excelencia en el desempeño.

En 2013, se evaluó en promedio el **92% de los colaboradores**, y se entregó un estímulo económico por el cumplimiento de los indicadores definidos en cada área.

Compañía	% Empleados evaluados
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S. A.S.	89%
Diagnóstico y asistencia médica a Dinámica IPS	90%
EPS y medicina prepagada Suramericana S.A.	91%
Fondo mutuo de inversión de empleados Suramericana	100%
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.	92%
Seguros	90%
Servicios de salud IPS Suramericana S.A.	91%
Servicios Generales Suramericana S.A.S	91%
Suramericana S.A.	93%

## REPÚBLICA DOMINICANA

Inversión en formación a colaboradores: **US \$ 59.380**  
3.564 horas de formación.

## PANAMÁ

Inversión en formación a colaboradores: **US \$ 98.000**  
**6.500** horas de formación.  
Participación del **95%** de colaboradores.

**Medición de satisfacción laboral.** La compañía realizó la encuesta anual de satisfacción laboral 2013 en el mes de diciembre y los resultados serán socializados y gestionados durante el primer semestre de 2014.

## EL SALVADOR

Inversión en formación a colaboradores: **US \$111,466**  
**23.753** horas de formación.  
**249** colaboradores participantes



# Clientes **SURA**

Hay que vivir y sentir al cliente.

Francisco Javier Duque Ossa  
Gerente de Mercadeo

Si desde nuestra labor individual aportamos algo al mundo, logramos un impacto colectivo que mejorará la convivencia social y sumaremos cambios positivos.

SURA tiene un compromiso con el cliente que se cumple con gusto, siendo responsables con lo que pactamos con él desde un principio para tener una relación sincera. Por la confianza que depositan en nosotros, debemos cumplir desde la transparencia en los procesos y desde nuestra comunicación. Ser superiores a las expectativas que tienen cuando se conectan con nosotros, cuando comenzamos la relación con ellos de forma tal que tangibilicen el respaldo de esta marca.

Nos inspira nuestro compromiso con ofrecer una gestión integral de riesgos, apoyada por una cultura del cuidado y la excelencia en todos nuestros servicios.

La comprensión del cliente se construye a través del entendimiento permanente de su ser y su quehacer aprovechando cada contacto para hacer análisis del cliente, de sus peticiones, sus quejas, sus reclamos. El área de seguros tiene más de 2 millones de contactos y el área de seguridad social con creces supera esa cifra, entonces, cuando logramos tomar estos contactos, sentirlos, analizarlos, interpretarlos y trasladarlos a las diferentes áreas de negocio, vamos perfeccionando esa relación con el cliente de una manera global.

Trabajamos para encontrar los atributos que él busca en SURA, y lograr que los procesos se presenten de la manera más efectiva.

### Retos

Continuar en la búsqueda de la excelencia para que cada interacción con el cliente sea un referente de servicio y compromiso, Además, avanzando con la actualización del programa de Relacionamiento y Servicio al Cliente, mediante una plataforma de CRM que nos permitirá tener una vista integral, una mirada 360 grados de su relacionamiento con la Compañía independientemente de la solución o producto que utilice con nosotros.

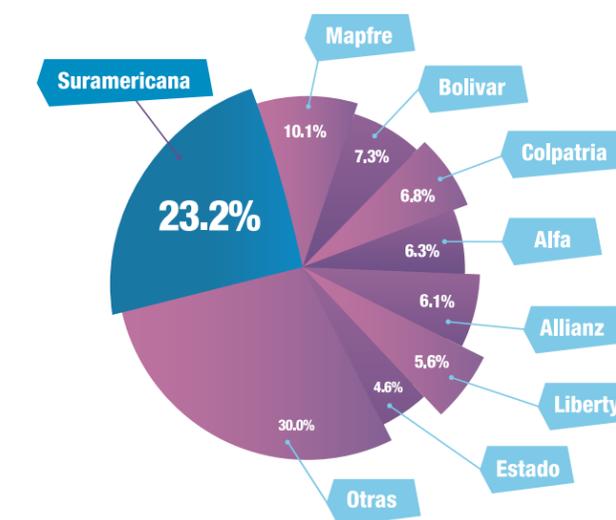
Profundizar en herramientas de segmentación, que nos permitirán avanzar en la identificación de estrategias para llegar a los clientes de acuerdo con sus características de manera más asertiva.

Generar un entendimiento mayor del cliente. Cada vez el cliente es más especializado, y por eso, hay que conocerlo, entenderlo y vivirlo más.

Desde nuestro trabajo estamos impactando en la vida de muchas personas y, en la medida en que hacemos las cosas bien, podremos mejorar muchas más en nuestra gente, en nuestro entorno social.

# 2013 EN CIFRAS

## Participación de mercado Seguros

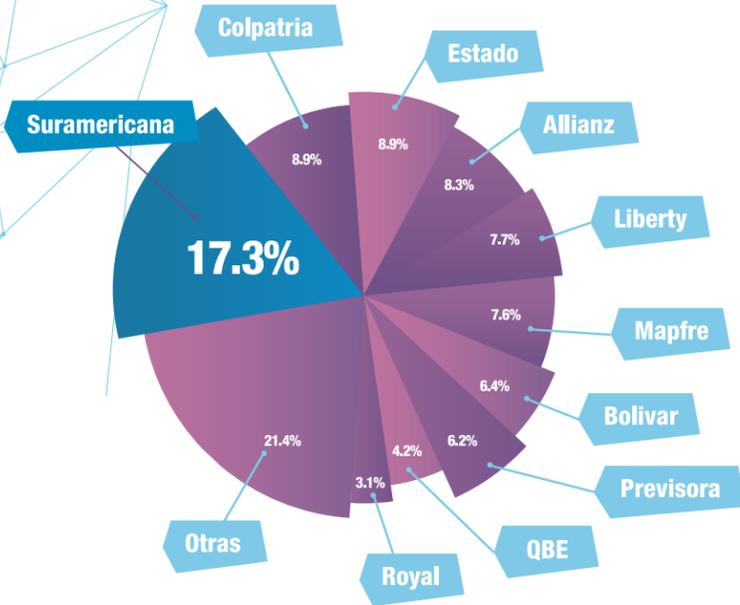


Primas Totales  
**\$17,5** Billones

El mercado asegurador tuvo ventas por \$17,5 billones. SURA participa con el 23,2% del mercado.

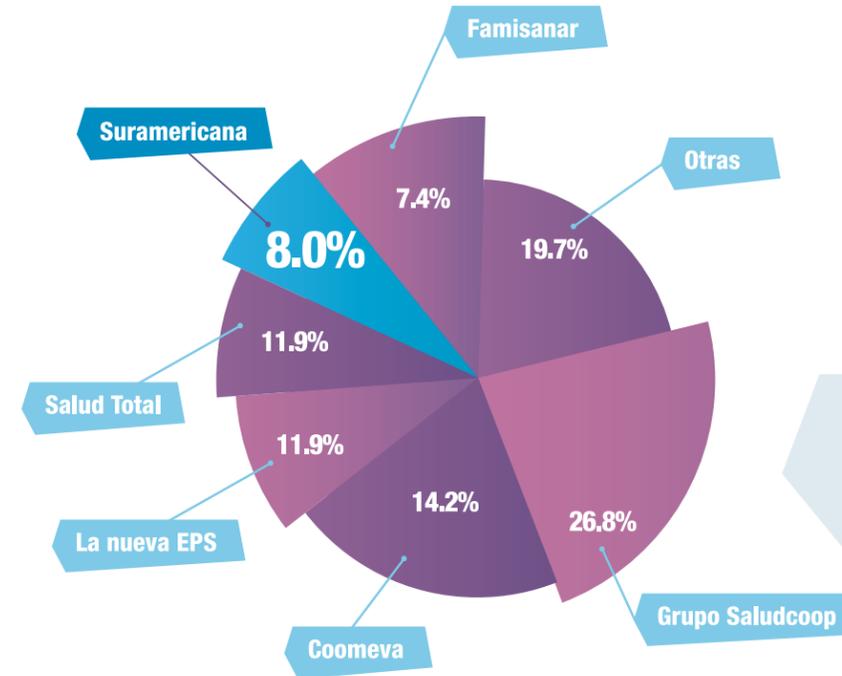
No incluye conmutación pensional Positiva (1.4 billones)

**Generales y Vida:**



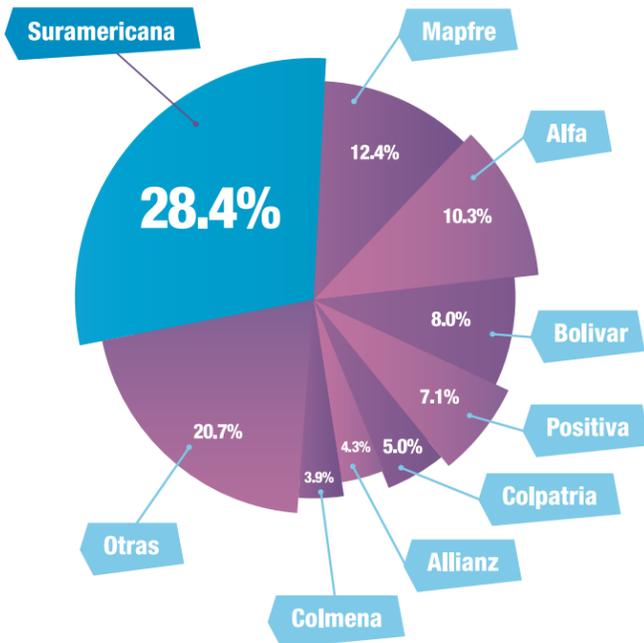
Seguros Generales  
Primas Mercado  
**\$8.2** Billones

**EPS:**



EPS  
Afiliados Mercado  
**22.5** Millones

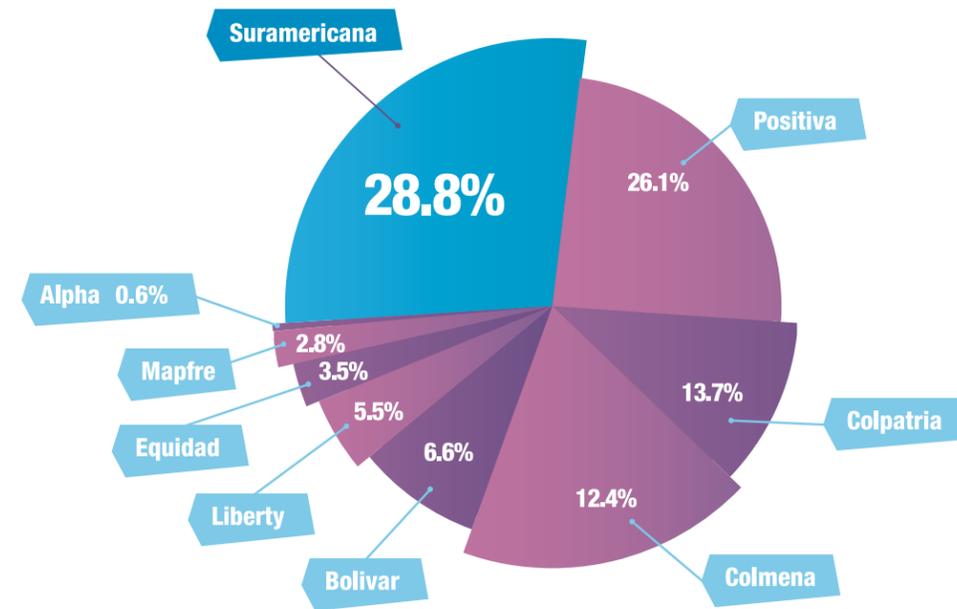
\* Cifras a Septiembre de 2013.  
Fuente: Fosyga, afiliados Compensados.



Seguros Generales  
Primas Mercado\*  
**\$9.3** Billones

\* No incluye conmutación pensional Positiva.  
Incluye Seguridad Social

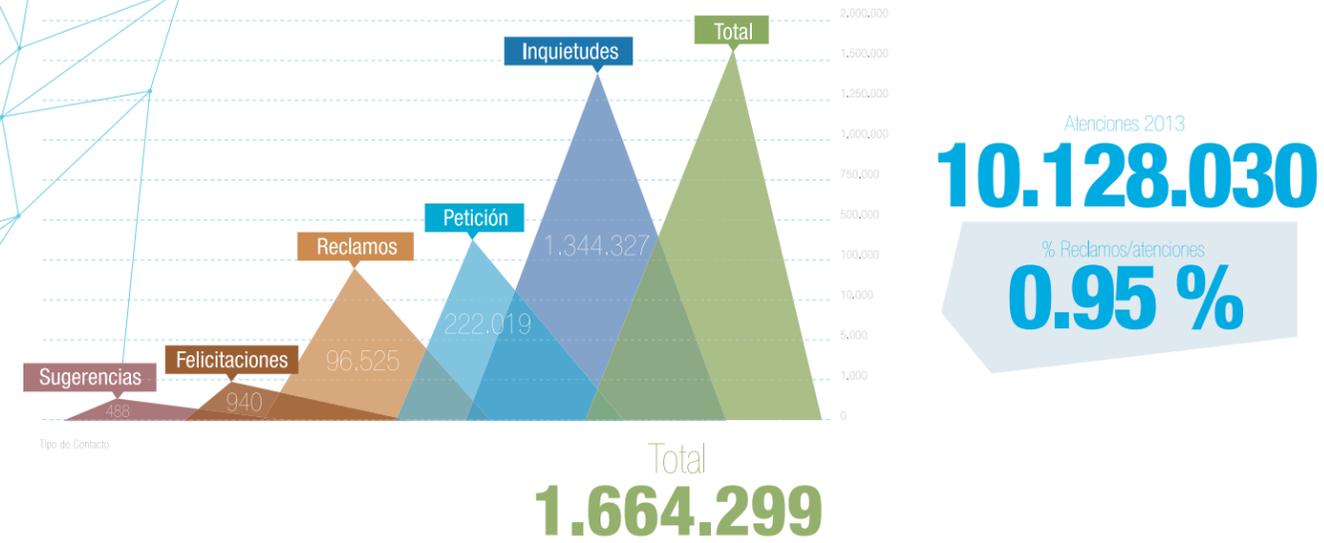
**ARL:**



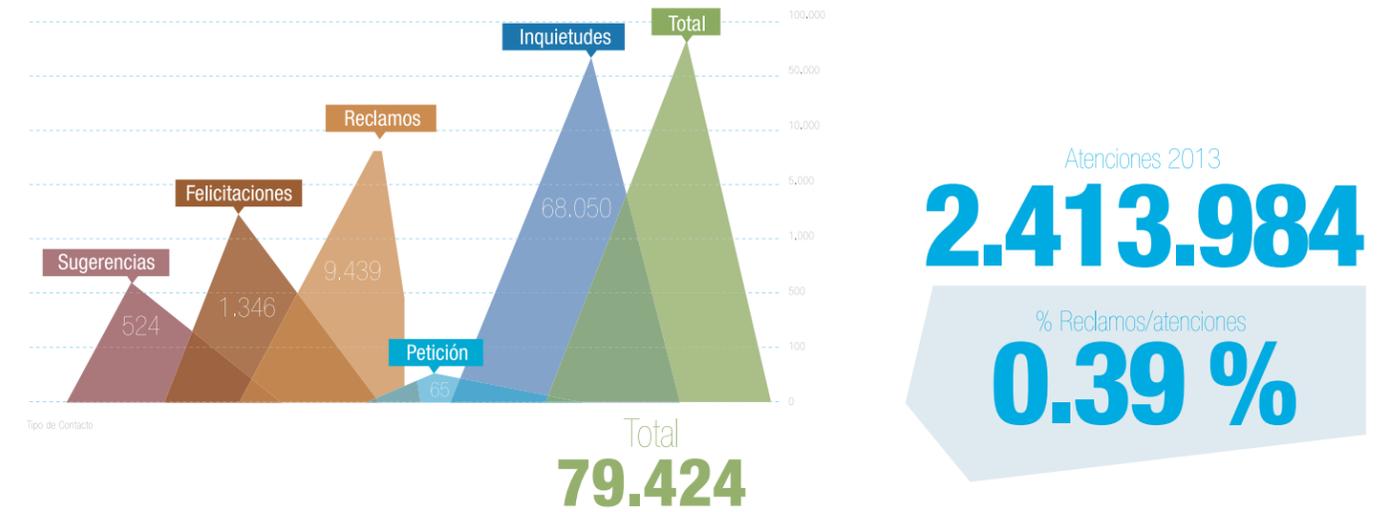
ARL  
Primas Mercado  
**\$2.3** Billones

# Indicadores gestión de contactos

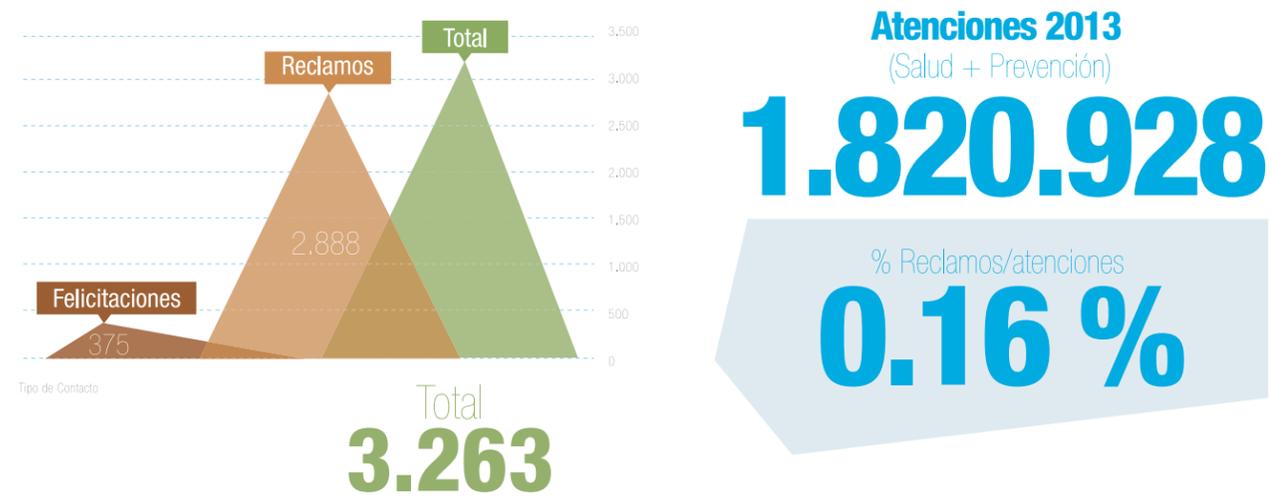
## EPS SURA



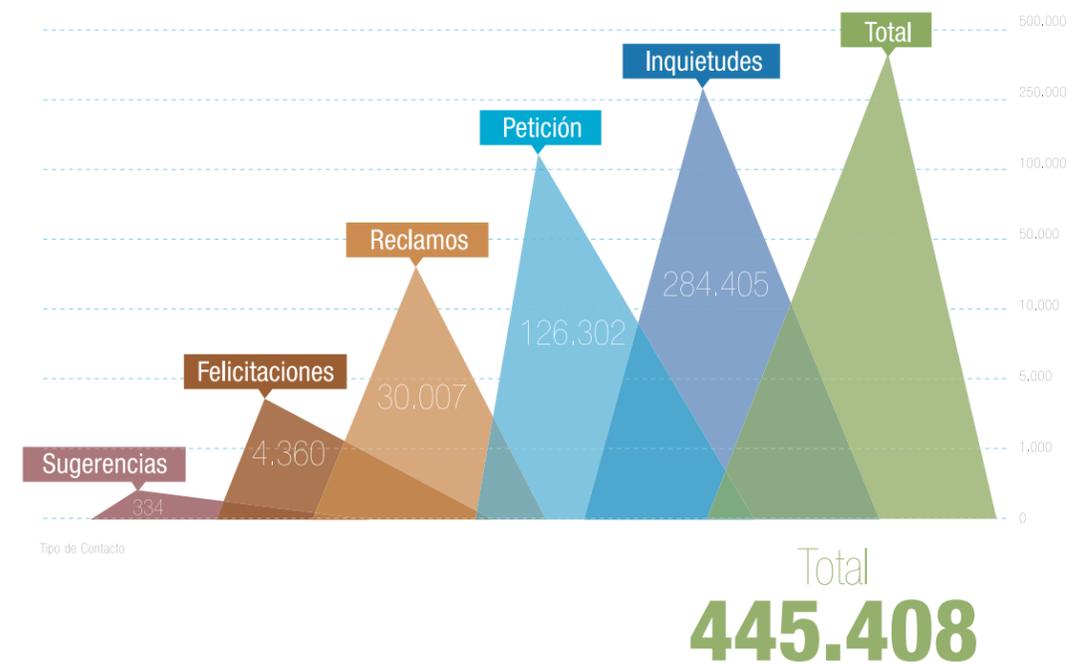
## IPS SURA



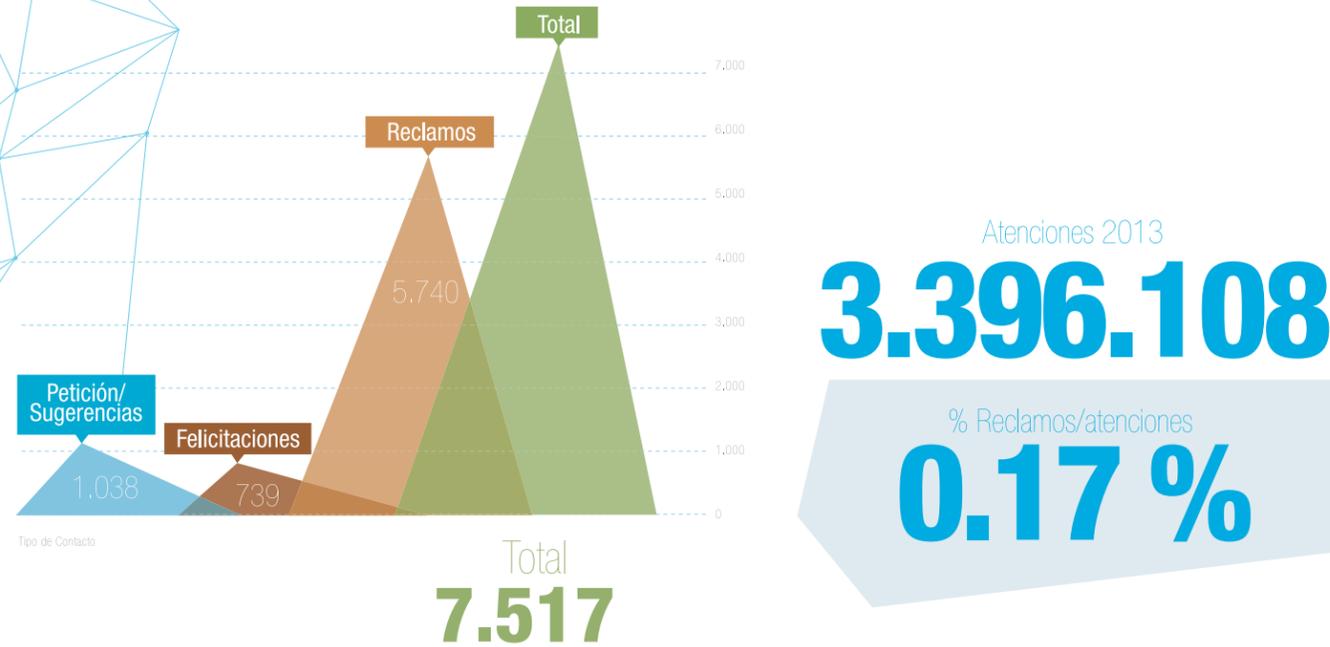
## ARL SURA



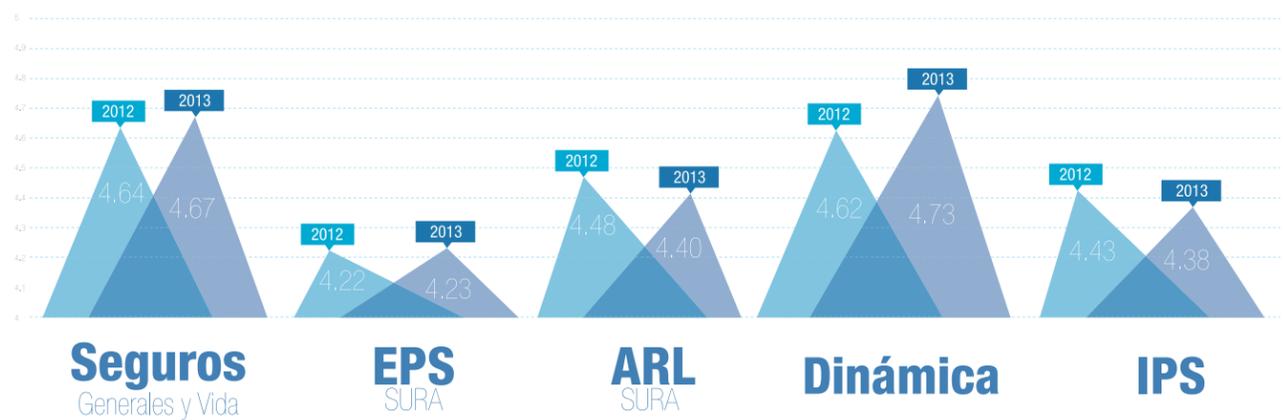
## SEGUROS SURA



## DINÁMICA



## Satisfacción



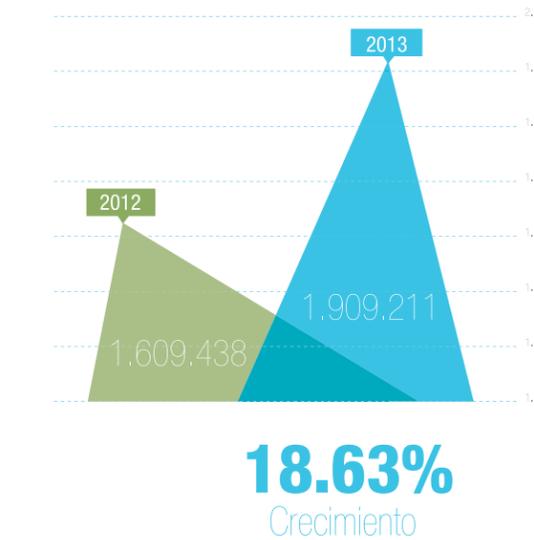
## Servicios en línea

Las tendencias demográficas y de movilidad exigen mayor agilidad en los procesos de relacionamiento, por tanto el desarrollo de plataformas interactivas que faciliten el acceso a nuestros servicios es fundamental para SURA. Algunas cifras dan cuenta:

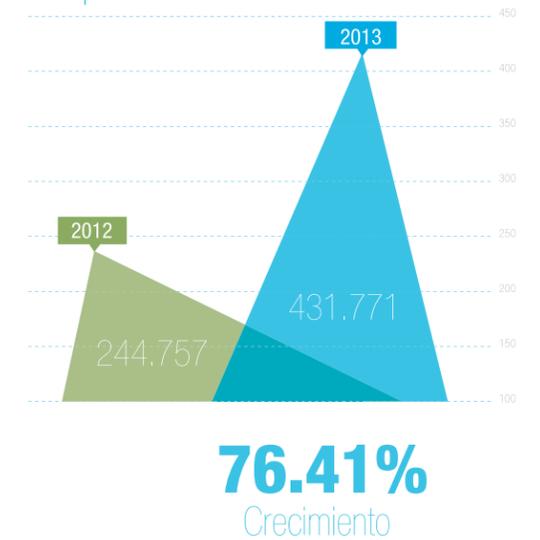
**EPS SURA**  
[www.epssura.com](http://www.epssura.com)

**5.409.304 visitas**, 18% más que en 2012.

**Transacciones:**  
Afiliados



Empresas



**ARL SURA**  
[www.arlsura.com](http://www.arlsura.com)

**4.957.892 visitas**, 35% más que en 2012.

**9,043,260** Transacciones y Consultas en Internet / incremento de 89.77%  
Empresas usuarias únicas servicios en línea 2013: 34.835 / 69.2% de las empresas afiliadas.

En 2013 inició el SOCIAL CENTER ARL SURA, un canal de atención y soporte a través de Web, en el que se atendieron 5.443 empresas, de las cuales el 55% son pymes. De igual manera se dio soporte a más 50 distribuidores.

**IPS SURA**  
[www.serviciosensalud.com](http://www.serviciosensalud.com)

**147.936 visitas**

**12.684** solicitudes de medicina en el trabajo por internet (44% del total)

**SEGUROS SURA**  
[www.sura.com](http://www.sura.com)

**3.732.778 visitas**

**Pagos en el sitio**  
 10.715 transacciones en 2013,  
 1.073% más de 2012

**148.924** Ingresos al asistente virtual

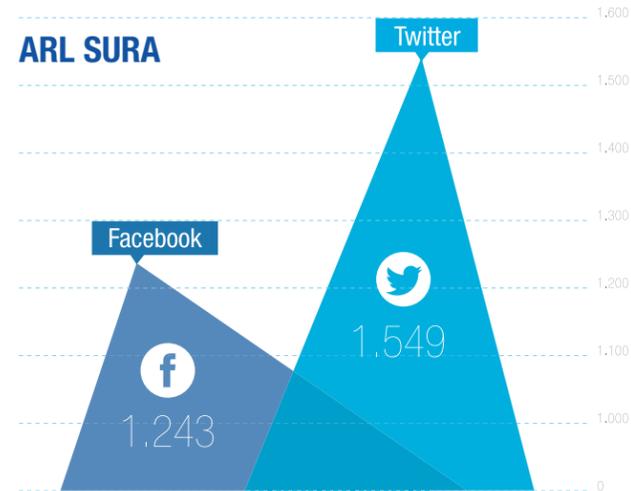
**69.804** Solicitud de citas médicas

**20.000** descargas de la aplicación móvil Seguros SURA



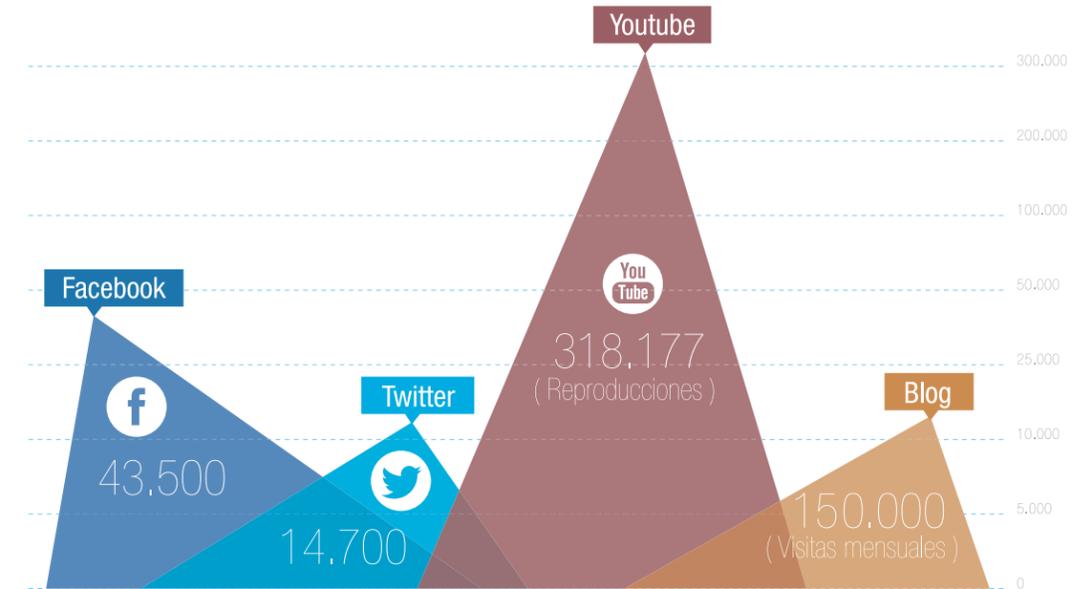
## Redes sociales

**ARL SURA**

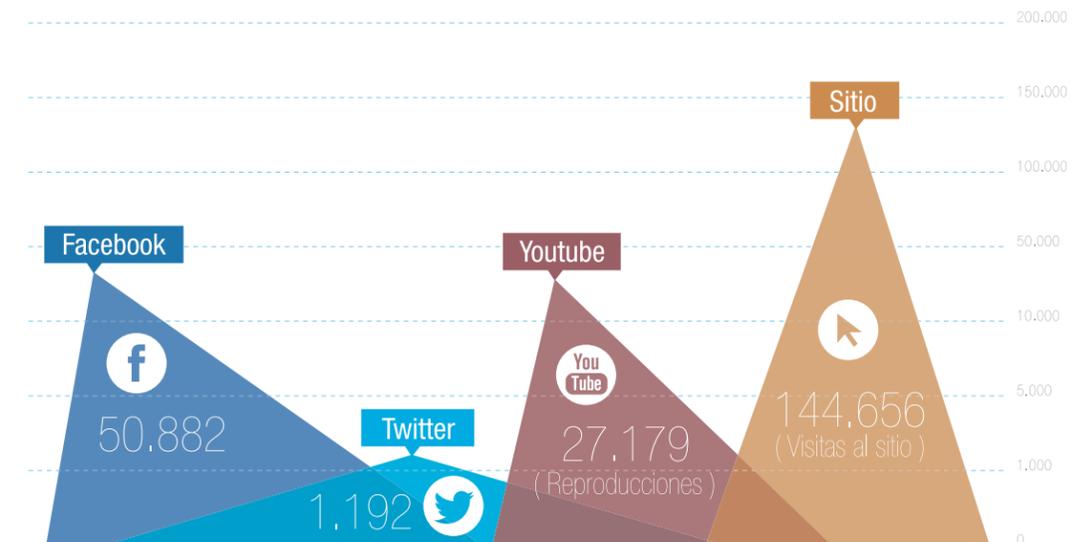


**4.000**  
empresas

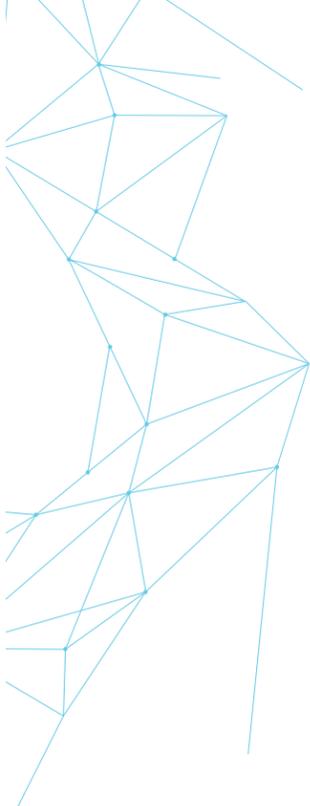
## Seguros SURA



## Cuídate que yo te cuidaré



Es una estrategia digital que tiene como propósito impulsar la adopción de hábitos saludables.



## Cultura del servicio

Al entender el servicio como una condición necesaria en el relacionamiento de largo plazo, y la mejor manera de cumplir nuestra promesa de valor se adelantan iniciativas para consolidar y cualificar una cultura que responda a este propósito, mediante una plataforma de formación que, dicho por nuestra gente, está trascendiendo la escucha y nos está movilizando de múltiples maneras.

- Nos entrega herramientas.
- Nos integra.
- Nos entretiene.
- Refuerza el sentido de pertenencia.
- Nos compromete con el servicio.

**9.200** colaboradores participaron activamente en las estrategias diseñadas para fortalecer la cultura del servicio.

## Protegemos nuestro cliente

Nuestras compañías tienen procedimientos y mecanismos que permiten brindar herramientas a los clientes para la protección de sus derechos, así como planes de formación para los empleados y asesores.

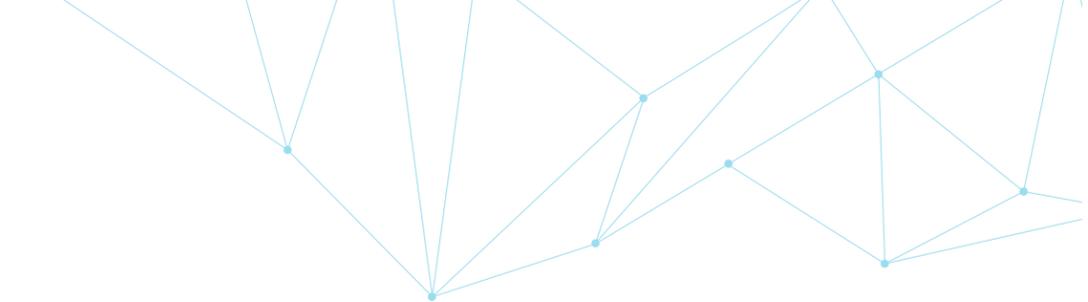
Seguros SURA, ARL SURA y EPS SURA, filiales de Suramericana, cuentan con la figura de Defensor del Cliente, con lo que se busca mejorar la calidad y agilidad de sus servicios. El defensor ejerce sus funciones con absoluta independencia y sus dictámenes son de obligatorio cumplimiento.

**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

El SAC es un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósito la consolidación de una cultura de atención, respeto y servicio, 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 y Riesgos Laborales).

## Educación al mercado

Uno de los propósitos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, es el de promover la educación financiera como un eje fundamental del consumo responsable de los productos y servicio financieros. En ese sentido, desde 2011 Suramericana y sus compañías filiales asumieron el compromiso de desarrollar un programa que complementara la iniciativa Viva Seguro liderada por Fasecolda.

En 2013 se realizaron 8 talleres presenciales a 359 personas en las ciudades de Barranquilla, Medellín, Bogotá, Cali y Cartagena y se finalizó el acompañamiento en salud financiera iniciado en 2012 a 68 empleados en Cali y Medellín.

Durante el Encuentro de Proveedores SURA, realizado el 15 de octubre de 2013, se dictó la conferencia La Seguridad Social como factor de desarrollo y Competitividad, con el propósito de generar conciencia sobre la importancia del aseguramiento de los riesgos, con énfasis en los asociados a la salud y el entorno laboral. En el encuentro participaron 549 personas.

En 2014 se pondrán en marcha, a modo de piloto, algunas de las iniciativas propuestas en desarrollo del programa de educación al mercado SURA.



# Proveedores **SURA**

## ***El éxito sólo es posible si lo alcanzamos entre todos***

Nuestros logros están unidos a los logros de nuestros proveedores, pues son ellos los mayores aliados para enfrentar los retos que hoy tenemos.

Estoy convencido de que al acercarnos, entendiendo mejor lo que queremos y compartiendo aquello en lo que creemos, podremos no solo crecer más, sino también de manera más sostenida y sostenible... juntos.

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Presidente  
Suramericana

Los Proveedores SURA son las personas naturales o jurídicas que entregan un bien o un servicio. La cadena de abastecimiento de Suramericana y filiales se integra con todos los proveedores necesarios para la gestión de nuestros clientes y la operación de las áreas de apoyo.

La gestión y control de riesgos enmarca nuestro Modelo de Gestión Integral de Proveedores, que mediante los procesos de Selección, Gestión Participativa, evaluación, desarrollo y fortalecimiento da respuesta a los retos y oportunidades que plantea la competitividad empresarial.

El cumplimiento de requisitos legales, normativos y de calidad, al igual que el buen desempeño económico, ambiental y social del proveedor, y la manera en la que se articula con las estrategias de las Compañías, son condiciones necesarias para un relacionamiento de largo plazo.

**15.320**  
Proveedores SURA

**11.130** Colombia  
**599** El Salvador  
**433** Panamá  
**3.158** República Dominicana

## En Colombia

COP 2.42 billones en contratación de bienes y servicios, de los cuales el 99% fue contratado con proveedores nacionales.

Proveedores	Proveedores activos		Valor pagado en cop		Porcentaje de pagos	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
<b>Internacionales</b>	111	113	\$8.663 millones	\$7.097 millones	0.4%	0.3%
<b>Nacionales</b>	13.262	11.642	\$2.36 billones	\$2.41 billones	99.6%	99.7%
<b>Total general</b>	<b>13.373</b>	<b>11.755</b>	<b>\$2.4 billones</b>	<b>\$2.42 billones</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Sectores con mayor relación comercial:

- Medicamentos, equipos, insumos y servicios médicos y odontológicos.
- Equipos de cómputo.
- Papelería y útiles de oficina.
- Publicidad.
- Tiquetes aéreos y hotelería.

En 2013 se avanzó en la adaptación de una herramienta tecnológica que integrará la información general del proveedor lo que permitirá plantear estrategias de desarrollo y fortalecimiento acordes con la realidad de los proveedores, también permitirá diseñar medios de relacionamiento que faciliten la interacción y oportunidad de la información.

La implementación de esta herramienta apalancará el Modelo de Gestión Integral de Proveedores SURA. Una de sus funciones es la clasificación de los proveedores por su nivel de activos y por el nivel de desarrollo de sus prácticas en materia de formalización, gobierno

corporativo, estándares laborales y medio ambiente. Además permitirá ejecutar los procesos de negociación y contratación con eficiencia y transparencia.

Esta iniciativa se desarrolla con el aporte de la Asamblea General de Accionistas de GRUPO SURA en 2012 para la adopción de prácticas que promuevan la sostenibilidad.

Aporte aprobado: COP 2.000 millones - Ejecución a 2013: 66%  
La puesta en marcha del sistema estaba prevista para el segundo semestre de 2013, sin embargo se presentaron inconvenientes de orden tecnológico que postergan su efectiva implementación. Esta situación generó retrasos en la implementación de otras estrategias como la formación a negociadores y los planes formativos específicos según la clasificación. Por tanto 2014 es el año en que nos hemos propuesto dar cumplimiento a estos retos para consolidar nuestra apuesta por una cadena de proveedores sostenible en un entorno respetuoso de los Derechos Humanos y las buenas prácticas empresariales.

Compartimos nuestro Manual de Proveedores con 4.982 proveedores, instrumento de difusión de nuestros principios corporativos, criterios de contratación, deberes y derechos.

Los proveedores y la compañía en una relación de armonía y crecimiento nos van a ayudar a garantizar la permanencia de la organización en el tiempo y al fortalecimiento de nuestros valores agregados nuestros clientes.

### Encuentros en Medellín y el Eje Cafetero

En octubre se realizó un Encuentro de Proveedores SURA. En este espacio compartimos nuestra visión en temas de sostenibilidad en un contexto de globalización y apertura de mercados. Se trataron además temas relacionados con la seguridad social, la reforma tributaria, la responsabilidad corporativa y la competitividad.

Asistentes:

**382** proveedores/**549** personas

En abril se realizó un encuentro de proveedores administrativos para la región del Eje Cafetero en el que se abordaron temas como el mercado asegurador, estructura corporativa y direccionamiento estratégico.

Asistentes:

**42** proveedores

### Identificación de riesgos

Se avanzó en la construcción de un mapa de riesgos en la cadena de abastecimiento. Como insumo para su validación se adelanta un ejercicio piloto con 500 proveedores del sector autos que finalizará en el primer trimestre de 2014, y será la base para la caracterización de los riesgos en los demás sectores teniendo en cuenta criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

Los riesgos priorizados en este análisis están relacionados con: Reputación, Fraude, Cumplimiento legal e Interrupción de la operación.

En 2013 la Gerencia de Asuntos Legales realizó proceso de auditoría a 32 promotoras de todo el país con el fin de constatar el cumplimiento de los aportes a la seguridad social, de los deberes como empresa y de la relación de éstas con sus proveedores. Con cada Promotora se estableció un plan de trabajo con el fin no solo de mitigar los riesgos a los que pueda exponer a la Compañía sino de mejorar el desempeño de sus prácticas y promover su fortalecimiento empresarial.

## Construyendo conocimiento

Autos SURA formó al personal de 5 proveedores de Cali y 11 de Medellín en aspectos técnicos como sistemas de identificación, calificación de acompañamiento satelital y políticas de la Compañía. En SURA Capacitaciones Virtuales para Médicos se tiene como requisito de ingreso la formación en temas de servicio al cliente, procesos de suscripción y evaluación, protocolos de administración de proveedores y procesos de reclamación de los planes adicionales de salud.

Se realizan capacitaciones que permiten fortalecer los conocimientos de los empleados de nuestros proveedores en aspectos técnicos, desde políticas de la Compañía hasta revisión en la forma en la que se desarrollan las inspecciones, incluyendo todos los pasos técnicos.

## Transparencia en la gestión

Todos los proveedores son analizados en los Sistemas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en el momento de su registro y en la actualización de sus datos, con esto se favorece la formalización y la legalidad.

Los pagos se realizan a los 30 días de entrega de la factura a través de medios virtuales para garantizar la transparencia transaccional. En [www.sura.com.co](http://www.sura.com.co) o en las líneas de atención al cliente puede consultarse el estado del desembolso.

Autos Sura evalúa el servicio prestado por proveedores a sus clientes mediante llamadas aleatorias que miden la satisfacción, calidad y oportunidad del servicio. A partir de los resultados de estas evaluaciones, se generan espacios formativos con los proveedores enfocadas en mejorar el servicio prestado.

## Creemos en el bienestar

En 2011 la Fundación SURA creó el Fondo de Vivienda, iniciativa mediante la cual promovemos el bienestar de nuestros empleados y de los empleados de nuestros proveedores (aquellos que prestan servicios en las instalaciones de la Compañía).

El Fondo otorga crédito sin intereses para la compra o mejoramiento de vivienda, aporta un monto en calidad de donación a los beneficiarios y una agenda formativa en temas de convivencia, hábitos saludables y finanzas personales.

## 18 personas

beneficiadas de 2 proveedores en 2011

## 38 personas

beneficiadas de 4 proveedores en 2012

## 46 personas

beneficiadas de 6 proveedores en 2013

## Retos:

- Identificar los riesgos y prácticas que tienen las filiales internacionales en materia de proveedores y diseñar un plan de trabajo que permita homologar la gestión.
- Puesta en marcha de la herramienta tecnológica y de la estrategia de desarrollo de proveedores.
- Hacer extensivo el análisis de riesgos a otros sectores de relación comercial en Colombia.
- Desarrollo de capacidades en los negociadores de la Compañía para que sea tangible la promesa de relacionamiento.

# 2013

## EN CIFRAS

### \$471.3 millones donados

### \$1.885.200.000

otorgados en crédito

Los proveedores y la compañía en una relación de armonía y crecimiento nos van a ayudar a garantizar la permanencia de la organización.

# Estado

Reconocemos que los impuestos contribuyen a la institucionalidad, a fortalecer los procesos misionales del Estado en pro del bienestar de la sociedad.  
Cumplimos nuestras obligaciones tributarias

Total Impuestos Pagados	2012	2013
Seguros Generales	183.208	156.130
Seguros de Vida	100.701	92.586
OP Suramericana	0	210
Dinámica Zonas Francas	0	3
Suramericana S.A.	12.419	23.557
Servicios Generales	10.362	8.490
EPS SURA	22.573	21.601
Servicios de Salud IPS	7.979	7.862
Dinámica IPS	5.074	6.409
Consultoría y Gestión de Riesgos	1.251	1.571
ARL SURA	25.024	31.677
Seguros SURA Panamá	1.768	6.400
Seguros Sura República Dominicana	24.765	28.780
Asesuisa	0	7.166
<b>Total Impuestos Pagados</b>	<b>395.124</b>	<b>392.441</b>

Cifras en millones de pesos

## 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 SURA, entre otras, en las siguientes entidades y alianzas intersectoriales:

- Corporación Excelencia en la Justicia.
- Fundación Dividendo por Colombia.
- Corporación Antioquia Presente.
- Fundación Amigos del Parque Explora.
- Museo de Arte Moderno de Medellín.
- Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia – CTA.
- Transparencia por Colombia.
- Fundación para el Progreso de Antioquia - Proantioquia.
- Fundación Empresarios por la Educación.

# 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.



# Compromiso **Social**

## Fundación SURA

# Tenemos la responsabilidad de hacer **crecer la sociedad**

Creada en 1971, participa en proyectos de desarrollo social mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo.

En Suramericana y sus empresas filiales, estamos comprometidos con un ejercicio empresarial que además de generar rentabilidad genere condiciones favorables para todos nuestros grupos de interés. A través de la Fundación SURA, promovemos procesos de desarrollo social.

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Presidente  
Suramericana

## Líneas de inversión

- Educación Sexual.
- Formación para la competitividad.
- Promoción Cultural.
- Gestión Integral de Comunidades.

## Principales cifras

Estamos presentes en:  
**4 Países**

Colombia, Panamá, República Dominicana, El Salvador

**16 departamentos**

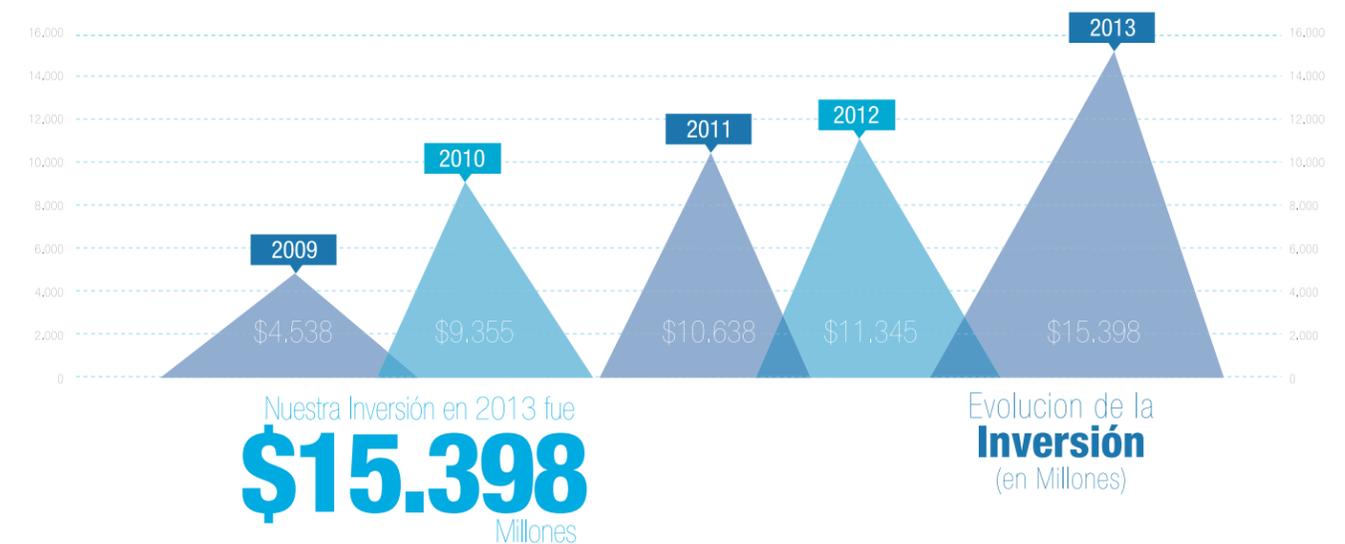
65 municipios en Colombia

**120 Entidades**

**130 Iniciativas**

Suramericana aportó a la Fundación SURA

**\$3.200 millones en 2013**



## Algunos de nuestros programas y proyectos

### **Félix y Susana, Educación Sexual y Sana Convivencia**

Es un programa dirigido a niños y niñas entre los 4 y los 12 años, orientado a promover la salud sexual y la sana convivencia en contextos escolares, para incidir en la transformación de las personas desde sus prácticas cotidianas, y en el fortalecimiento de ambientes escolares protectores que contribuyan al pleno ejercicio de los derechos.

#### **EN 2013 Presencia en 9 departamentos**

41 municipios en Colombia

#### **Implementación en 196**

sedes de básica primaria

#### **Se formaron 2.029 docentes y directivos**

**Más de 60.000** niños formados

#### **26 profesionales**

acompañan el desarrollo del Programa

#### **Se realizaron 74 procesos de formación a docentes,**

equivalente a 2.368 horas de formación

Se entregaron  
**101 materiales educativos de Félix y Susana**

#### **Se realizaron 67 talleres**

con familias, en las que participaron más de 1.500 adultos responsables

#### **\$3.376 millones**

Inversión total

Entidad Operadora: Corporación Juntos Construyendo Futuro

Más información  
[www.felixysusana.com](http://www.felixysusana.com)

### **Bilingüismo para la Competitividad**

Es un programa de acompañamiento institucional a escuelas normales superiores que tiene como propósitos fortalecer los procesos de enseñanza de una segunda lengua, mejorar los niveles de comprensión y apropiación en los estudiantes y desarrollar competencias profesionales de los educadores para lograr cambios en sus prácticas pedagógicas.

#### **EN 2013 Presencia en 2 departamentos**

6 municipios en Colombia

#### **Implementación en 6**

escuelas normales

#### **Acompañamiento pedagógico a 31 educadores**

#### **Formación a 445 estudiantes**

del Programa de formación complementaria

576 horas de formación a estudiantes y 200 horas de formación a educadores

#### **\$830 millones**

Inversión total

Entidades aliadas:  
Universidad del Norte y Cámara de Comercio de Bucaramanga

### **Memoria y Creatividad: La empresa indígena**

Este proyecto que tiene como propósito mejorar las condiciones de vida de las mujeres de 14 etnias indígenas de Colombia, mediante la valoración de sus expresiones creativas y el fortalecimiento socio empresarial, contribuye a la conservación del patrimonio inmaterial del país. Este proyecto se originó a partir de la publicación del libro Lenguaje Creativo de Etnias Indígenas de Colombia, realizado por GRUPO SURA y Suramericana, en 2012.

#### **EN 2013 Presencia en 4 departamentos**

4 municipios en Colombia

#### **Acompañamiento a 69 mujeres de 4 comunidades**

Durante 55 días,  
**3 profesionales** realizaron visitas a las comunidades

#### **\$280 millones**

Inversión total

Entidad Operadora:  
Fundación Etnollano

## **Biblioteca Escolar: un espacio para ser, crear y construir**

Este proyecto busca contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación, fortaleciendo capacidades en promoción de la lectura y la escritura de los responsables de las bibliotecas escolares de instituciones educativas en El Salvador, Panamá y República Dominicana.

### **EN 2013 Presencia en 3 países**

Implementación en  
**150 instituciones educativas**

**Selección de 150 docentes**  
para iniciar el proceso de formación virtual

Identificación de condiciones iniciales  
de las bibliotecas escolares

Diseño e implementación de  
la plataforma de formación.

**\$1.000 millones**  
Inversión total

Entidad aliada: Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe – CERLALC – Organismo intergubernamental, bajo los auspicios de la UNESCO.

## **Rectores Líderes Transformadores**

Es un programa de formación que potencia el liderazgo transformador de los rectores como factores clave del mejoramiento de la calidad de la educación.

### **EN 2013 Presencia en 4 departamentos**

**336 rectores**  
participando del Programa

**\$2.060 millones**  
Inversión total

Entidad líder del Programa:  
Fundación Empresarios por la Educación

## **Voluntariado**

Canaliza el espíritu de solidaridad de colaboradores y sus familias al compartir tiempo, conocimiento y talentos.

### **EN 2013 Presencia en 12 ciudades de Colombia**

**1.229 voluntarios**

**14.096 horas**  
de voluntariado

**44 entidades aliadas**

**\$381 millones**  
aportes de empleados a Fondos de Solidaridad

**\$762 millones**  
Inversión total

Reconocidos por la IAVE como el Mejor Voluntariado Corporativo

Los resultados detallados de la gestión de la Fundación SURA se encuentran en [www.fundacionsura.com](http://www.fundacionsura.com)

## Sentimos la cultura

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

Suramericana cree en los procesos artísticos como condición esencial para la transformación cultural de la sociedad, es por ello que se conformó un Comité Cultural con el propósito de impulsar el desarrollo de iniciativas que promuevan la apropiación de las diferentes expresiones artísticas, promover nuevos talentos y reconocer la memoria creativa de las regiones donde tiene presencia SURA.

Fernando Ojalvo Prieto  
**Coordinador Comité Cultural**

## Investigaciones que trascienden

La publicación de los libros Maestros del arte popular colombiano (2010) y Lenguaje creativo de etnias indígenas de Colombia (2012), investigaciones reconocidas por su calidad editorial y académica inspiraron en 2013 Expoartesano, evento organizado por Artesanías de Colombia, que tuvo en su agenda el seminario Diálogo de saberes, que contó con la participación de representantes de las comunidades indígenas y profesores universitarios en un intercambio de visiones y expresiones de la realidad.

También fueron el punto de partida para recrear el tradicional folleto de Navidad que en 2013 se tituló Bonito debes pensar luego bonito debes hablar. Esta publicación recogió diversos escritos que dan cuenta del universo creativo de indígenas colombianos, que nos hablan de sus cosmogonías, y hacen un reconocimiento a la creación ancestral.

## Colección itinerante

Por primera vez la colección de la Compañía, considerada una de las más importantes del país, hizo presencia en los países en los que Suramericana S.A. tiene presencia internacional. En marzo de 2014 estará en El Salvador.

2013 fue el año para compartir la colección de la compañía con los públicos de Bogotá, Panamá y República Dominicana.

El Museo de Artes Visuales de la Universidad Jorge Tadeo Lozano en la ciudad de Bogotá en Colombia, el Museo de Arte Contemporáneo en Panamá y el Centro Cultural Eduardo León Jimenes en la ciudad de Santiago en República Dominicana, fueron los escenarios en las que hizo presencia la muestra Arte colombiano, cuatro décadas de la colección Suramericana; exposición que reunió una selección de pinturas de diferentes épocas y estilos que evidencian la evolución técnica y conceptual de las artes nacionales en el último siglo, compuesta por algunas de las obras más representativas de la colección corporativa entre las que se encuentran maestros como Fernando Botero, David Manzur, Santiago Cárdenas, Alejandro Obregón, Beatriz González y Enrique Graú, entre otros.

## Exposiciones

Algunas de las exposiciones que se programaron en la Sala de Arte de la Compañía para el deleite de empleados, asesores, jubilados, pensionados, clientes y público en general fueron:

- XI Salón Internacional de Artes Visuales Suramericana.
- Objetos y Esculturas de las colecciones Suramericana y Museo de Arte Moderno de Medellín – MAMM.
- ACÁ-ALLÁ de Pablo Gómez Uribe.
- Eterna Primavera de Mario Vélez.
- El Trailer de Mauricio Gómez Jaramillo.

## Conciertos

El Teatro Suramericana sirvió de espacio para la realización de recitales que fueron promovidos directamente por la Compañía o que apalancaron iniciativas externas que encuentran el escenario ideal para la difusión musical. Jóvenes talentos líricos de la temporada XIX de Zarzuela española, el VI Festival Internacional de música de Medellín, el Concierto de Música Andina con la cantautora Luz Marina Posada, los recitales de música de cámara ofrecidos por la agrupación Macondo Chamber Players y el concierto de Guitar Master fueron tan solo algunos de los programas ofrecidos.

## Misiones Culturales

A la ya tradicional Misión Cultural a la China que programa cada año desde 2007, se sumó en 2013 la Misión Cultural a Turquía e Islas Griegas, un viaje de 27 días en el que 22 empleados acompañados de familiares y amigos tuvieron la oportunidad de visitar 17 ciudades de Turquía y Grecia. Más de 550 personas han participado en estos programas y coinciden en que esta experiencia además de generar disfrute abre la mente a nuevas posibilidades y fortalece los nexos entre naciones.

# Medio Ambiente

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. Para ello ha definido tres frentes de trabajo:

- Ecoeficiencia.
- Cultura del cuidado de los recursos.
- Gestión de riesgos y oportunidades.

## Principales Resultados de la Gestión Ambiental 2013:

### ECOEficiENCIA



Se dio continuidad al plan encaminado a la implementación de tecnologías y procesos que generen eficiencias en los consumos de agua y energía de las principales sedes en Colombia. La implementación del módulo Real State de SAP, se ha consolidado como una herramienta que permite monitorear el desempeño en el uso de los recursos.

En 2013 invirtieron aproximadamente **\$1.400 millones** para este propósito. Para 2014 se tiene prevista una inversión de \$800 millones (recursos asignados por la Asamblea General de Accionistas en 2012).

### ENERGÍA



- Cambio y redistribución de luminarias.
- Incremento en el alcance del reporte, pasando del 58% al 86% de empleados directos ubicados en 99 sedes.

## Consumo de Energía en Colombia

CONSUMO DE ENERGÍA	2011	2012	2013
Energía Directa (MJ)	73,924.00	1,459,751.00	1,806,888.34 <sup>1</sup>
Energía Indirecta (MJ)	41,517,468.00	45,787,453.00	71,854,574.58
Alcance del Consumo de Energía Indirecta (% empleados vinculados directos)	45%	58%	86%

1. El consumo de energía directa en 2013 incluye consumo de ACPM de las plantas, consumo de gas natural y combustible de avión.

## Consumo de Energía en las Filiales Internacionales

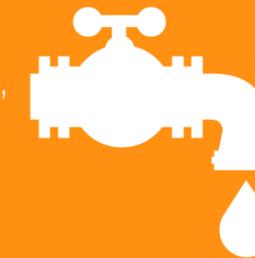
	República Dominicana	Panamá
Energía Indirecta en MJ	3,255,552.00	2,695,906.80
Alcance (% sedes)	100%	100%

En las sedes ubicadas en República Dominicana se cuenta con luces LED y lámparas de inducción en áreas sensibles logrando ahorrar un monto de **\$7,07 millones**<sup>2</sup> en 2013 por consumo de energía. No se cuenta con cifras de El Salvador.

2. Valor reportado por la filial de **US\$3,670.59**, convertido a pesos según la TRM del Banco de la República para el **31 de diciembre de 2014**.

## AGUA

- **Incremento** en el alcance del reporte, pasando del **48%** al **72%** de empleados directos ubicados en **84 sedes**.



## Consumo de Agua en Colombia

CAPTACIÓN DE AGUA (M3)	2011	2012	2013
Red de Acueducto	8,452.00	74,089.00	149,944.00
Alcance (% empleados)	45%	48%	72%

SEDE	Ahorro Promedio Mensual (m3) con respecto al consumo promedio de la sede.
Edificio Camacol	78
Torre Suramericana	108
Oficina Central	126
Edificio Redondo y SAP	39
IPS Sura Centro	179
Edificio la 93	113
Salud Sura Calle 100	95
IPS Sura Olaya	101

De las 18 sedes intervenidas en desarrollo del plan de Ecoeficiencia en agua, ocho presentan actualmente ahorros en el consumo.

Esto representa un ahorro de aproximadamente \$4.6 millones mensuales. En las 10 sedes se esperan ahorros a partir de 2014.

El ahorro promedio reportado en estas sedes corresponde al consumo promedio mensual de 40 viviendas de cuatro habitantes.<sup>3</sup>

### Menos agua

Desde 2009 Suramericana, en alianza con el Laboratorio Ecolab S.A.S, eliminó el uso de agua para el servicio de lavado de 23 vehículos propios, lo que se materializa en un ahorro de 120 litros de agua por cada vehículo, permitiendo un ahorro de 136 m3 de agua, para un ahorro de **\$668.006 en 2014**.

## Consumo de Agua en las Filiales Internacionales

CAPTACIÓN DE AGUA (M3)	El Salvador	República Dominicana	Panamá
Red de Acueducto	4,260.00	336.00	1,527.00
Pozo	0	3,924.00	0
Alcance (% sedes)	100%	100%	37.5%

3. Cálculo efectuado de acuerdo a los datos contenidos en el numeral A.11.1.1 Dotación Neta Mínima y Máxima, Título A del Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS2000 de noviembre de 2000 para un nivel de complejidad medio y tomando la dotación neta máxima. Datos DANE – Encuesta Nacional de Calidad 2011, Comunicado de Prensa 17-04-2012 - [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/calidad\\_vida/cp\\_ECV\\_2011.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/cp_ECV_2011.pdf) en el cual se establece las personas promedio por vivienda en 3.6, dato que se redondea a 4 para efectos de los cálculos.

En las sedes ubicadas en República Dominicana se cuenta con fluxómetros de descarga automática instalada en los baños y con lavamanos con llaves de agua reguladas a baja presión, lo que controla el flujo y evita el desperdicio de agua.

## GESTIÓN DE RESIDUOS



La Compañía 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.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha definido 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 - PGRHS.

En 2013 se instalaron 384 puntos ecológicos para separar en la fuente los residuos sólidos en las diferentes filiales. Para la ubicación y cantidad de puntos ecológicos se tuvo en cuenta el número de personas y tamaño de las sedes.

## Residuos<sup>4</sup> Generados en Colombia

Clase de Residuo en Kg	Descripción	2011	2012	2013	Disposición Final
Peligrosos Hospitalarios	Anatomopatológico	24.905,0	39.515,0	28.834,4	Incineración
	Cortopunzante	13.122,0	14.872,0	23.431,2	Incineración
	Biosanitarios	134.698,0	189.788,0	234.977,2	Desactivación de Alta Eficiencia e Incineración
Peligrosos Industriales	Líquidos Peligrosos <sup>5</sup>	103.995,0	44.993,0	82.344,1	Óxido Reducción e Incineración
	Baterías de Vehículos	43.840,0	52.236,0	17.982,0	Recuperación
	Residuos Contaminados con Aceite	430,0	1.012,0	1.224,2	Incineración
	Aceites Usados	1.920,0	1.927,0	4.133,3	Recuperación
RAEE	Líquidos Inflamables (ACPM y Gasolina)	ND	ND	26.845,6	Incineración
	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	ND	286	5.836,0	Recuperación
Llantas Usadas	Llantas	7.520,0	34.050,0	18.756,0	Recuperación

4. Los residuos reportados incluyen Servicios de Salud Suramericana S.A., IPS Dinámica y Centro Nacional de Salvamentos.  
5. Este incluye los medicamentos y los reactivos usados en Servicios de Salud Suramericana S.A. y en IPS Dinámica.

## Valorización y Reciclaje en Colombia

Clase de Residuo	Descripción	2011	2012	2013	Disposición Final
Reciclables	Cartón	ND	ND	43.616,6	Aprovechamiento
	Papel	ND	ND	50.920,9	Aprovechamiento
	Papel Periódico	ND	ND	1.043,6	Aprovechamiento
	Vidrio	ND	ND	1.935,0	Aprovechamiento
	Cobre	390,0	831,0	320,0	Aprovechamiento
	Aluminio	2.430,0	2.307,0	2.640,8	Aprovechamiento
	Chatarra	167.300,0	186.129,0	229.643,0	Aprovechamiento
	Plástico	6.630,0	11.332,0	6.900,3	Aprovechamiento
	Vidrio	ND	ND	1.935,0	Aprovechamiento

Los residuos reciclables aprovechados (kilogramos)

Por concepto de comercialización del reciclaje durante el año 2013 se obtuvo un ingreso de \$96,8 millones.

El papel utilizado en las operaciones de Suramericana S.A. es fabricado a partir de la caña de azúcar, considerado como una fibra responsable con el medio ambiente por tener como fuente residuos agroindustriales. Para disminuir el consumo de papel, se cuenta con control de las impresiones realizadas y códigos por empleados que permiten monitorearlas.

Se efectuó la revisión del consumo de papel presentado en el informe de 2012, estandarizando el peso de la resma de papel y corrigiendo el valor reportado a 216.187,03 Kg. En 2013 el consumo de papel fue de 210.760,27 Kg, mostrando una reducción del 2.63% con respecto a 2012, lo que corresponde a un ahorro de aproximadamente \$20,5 millones. Para reciclaje se entregaron 50.672,8 Kg.

## Resmas de Papel consumidas

Compañía	2012	2013	Variación <sup>6</sup>
Consultoría en gestión de riesgos ips suramericana s.A.	388.00	377.00	2.84%
Dinamica i.P.S.	8,417.00	13,057.00	-55.13%
Eps y medicina prepagada suramericana s.A.	13,518.00	12,852.00	4.93%
Seguros riesgos prof - admin. Riesgos laborales arl	5,441.00	5,037.00	7.43%
Seguros generales suramericana s.A.	36,012.00	32,824.00	8.85%
Servicios de salud ips suramericana s.A.	54,468.00	51,384.00	5.66%
Servicios de vehículos suramericana s.A.	59.00	0.00	100.00%
Servicios generales suramericana s.A.	793.00	649.00	18.16%
Corporacion unidad de conocimiento empresarial	23.00	13.00	43.48%
<b>Total</b>	<b>119,131.00</b>	<b>116,193.00</b>	<b>2.46%</b>

6. Los porcentajes positivos hacen referencia a disminución en el consumo en el 2013 con respecto al 2012, los porcentajes negativos hacen referencia a incrementos en el consumo de 2013 con respecto al 2012.

Las variaciones negativas de la Fundación SURA y de Dinámica IPS, coinciden con aumento en el número de empleados.

Igualmente el archivo documental ha permitido generar reducciones en las impresiones, lo que evitó imprimir 11.453.852 de hojas en el año, logrando un ahorro de aproximadamente \$161,5 millones.

Durante el año 2013 se donaron 938 CPU, 661 Monitores y 2 portátiles a la iniciativa Computadores para Educar, liderada por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia como una práctica para aumentar los procesos de apropiación de las TIC's en población vulnerable y hacer una adecuada disposición de los Residuos Electrónicos y Especiales – RAEE.

# EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO

En la actualidad se mide la Huella de Carbono en Colombia producto del consumo directo de combustibles y la compra de energía. Este cálculo se efectúa teniendo en cuenta los factores de emisión de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME y del Grenhouse Gas - GHG Protocol.

Con esta medición se busca generar estrategias que reduzcan el impacto negativo que puedan tener Suramericana y sus filiales frente al cambio climático.



Emisiones directas Scope 1 en ton CO <sub>2</sub> e	2011	2012	2013
Gas Natural	ND	3,3 <sup>7</sup>	3,3
ACPM	5	14	18,7
Combustible	41	70	107,07
<b>Total Scope 1</b>	<b>46</b>	<b>87,3</b>	<b>129,07</b>

7. En el informe de Sostenibilidad de 2012 el valor reportado fue de 31 ton CO<sub>2</sub> e, el valor corregido es de 3,3 ton CO<sub>2</sub> e debido a un error presentado en el volumen de gas usado.

Emisiones directas Scope 2 en ton CO <sub>2</sub> e	2011	2012	2013
Electricidad comprada	1.188	1.577	3.549
<b>Total Scope 2</b>	<b>1.188</b>	<b>1.577</b>	<b>3.549</b>

El valor de la huella de carbono por concepto de energía comprada se incrementa debido a dos factores. El primero es el incremento en el alcance de los datos para efectuar el cálculo con respecto al año anterior donde pasa de 58% de cobertura a un 86%, el segundo es el cambio en el factor de emisión para el cálculo del CO<sub>2</sub> producto de la energía comprada, el cual presentó una variación importante dado el incremento en la producción de energía en el sistema de interconexión nacional a partir del carbón y el gas natural y la disminución en la producción de energía hidroeléctrica.

Emisiones directas Scope 3 en ton CO <sub>2</sub> e	2011	2012	2013
Consumo de Papel	185	212	179
Viajes Corporativos	1.083	1.075	1.327
<b>Total Scope 3</b>	<b>1.268</b>	<b>1.287</b>	<b>1.506</b>

Destacamos los espacios de formación ofrecidos a los clientes de Autos SURA, orientados a promover el hábito del mantenimiento preventivo de los vehículos y su repercusión en el ahorro de combustible y de líquidos refrigerantes, lo que impacta directamente en la disminución de emisiones de gases y contaminantes.

### Una alianza para el medio ambiente

A partir de 2014, SURA y la compañía Celsia ejecutarán pruebas piloto de movilidad mediante el uso de carros eléctricos para los programas de Autos SURA y Salud en Casa.

Estos vehículos, que ya se encuentran rodando en Colombia, hacen parte del plan piloto que adelanta Celsia desde 2013 y que busca analizar las posibilidades y ventajas que trae el carro eléctrico como alternativa de movilidad. Por su parte, Autos SURA aporta el conocimiento y experiencia en el área automotriz para identificar cualquier tipo de eventualidad, ventaja o bondad de estos vehículos. Este proyecto también contempla la posibilidad de incluir este tipo de vehículos en la flota de asistencia para sus clientes.

Con esta alianza, ambas empresas aportan a la reducción de emisiones de gases efecto invernadero,

Algunas ventajas del carro eléctrico:

- No genera emisiones de CO2 en su uso, lo cual contribuye a reducir el calentamiento global.
- Reduce la dependencia de combustibles fósiles (gasolina o gas natural).
- Reduce la contaminación auditiva, no genera ruido ni vibraciones.
- Permite optimizar el manejo de energía al recargar las baterías con la energía cinética generada durante los trayectos de impulso y descenso.
- Cuenta con un sistema compatible con la red eléctrica doméstica.
- Utiliza baterías Ion-Litio, más amigables con el medioambiente que las baterías de ácido.

## 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.



El desarrollo de servicios on line y la cualificación de las plataformas tecnológicas han permitido generar un impacto positivo no solo en el relacionamiento y en la eficiencia operacional sino en la cultura del cuidado de los recursos ambientales. Más información sobre este tema en los capítulos de los negocios y en clientes.

### Formación a empleados

- Requisitos e implicaciones de los Programa de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares a los colaboradores de las IPS y Dinámica.
- Gestión adecuada de Residuos peligrosos a colaboradores del Centro Nacional de Salvamentos – 25 asistentes.
- Obra de teatro itinerante para la formación en separación de residuos como complemento a la implementación de los puntos ecológicos – 1.125 personas formadas.
- En El Salvador se realizaron campañas internas con los colaboradores acerca del uso de papelería e impresiones.

### Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo a través de las jornadas Un día para la Tierra realizó la siembra de 9.710 árboles en seis (6) ciudades del país, con el apoyo de 959 voluntarios. En la ciudad de Cartagena durante esta jornada se efectuó aseo y recuperación en playa, jornada en la que participaron 48 voluntarios y se recolectaron 680 Kg de residuos.

### 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.

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Vicepresidencia de Riesgos elaboró una matriz que determina el nivel de gestión de los principales riesgos ambientales, incluye 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.



## RETOS

- Fortalecer y ampliar el alcance de la formación ambiental de nuestros colaboradores.
- Incrementar en un 5% las sedes para las cuales se reporta información.
- Establecer metas de eficiencia en consumos ambientales y de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
- Desarrollar un sistema de reporte de la gestión ambiental en las filiales internacionales.

# Materialidad

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EN SOSTENIBILIDAD

Uno de los grandes retos de las empresas es permanecer vigentes en el tiempo, para ello es fundamental comprender las transformaciones que se generan en el entorno y conocer las expectativas de quienes interactúan directa o indirectamente con la empresa.

Con el propósito de conocer cómo se encuentran los sectores de Seguros y Salud en los asuntos que son considerados clave hoy en materia de sostenibilidad, se realizó un análisis de materialidad que comprendió el estudio de información pública de compañías líderes de estos sectores, informes de prensa, redes sociales y entrevistas a diferentes grupos de interés.

La materialidad hace referencia a aquellos aspectos sociales, económicos y ambientales que son priorizados por su impacto, y que pueden representar un riesgo en la reputación y la confianza, y por ende en la sostenibilidad.

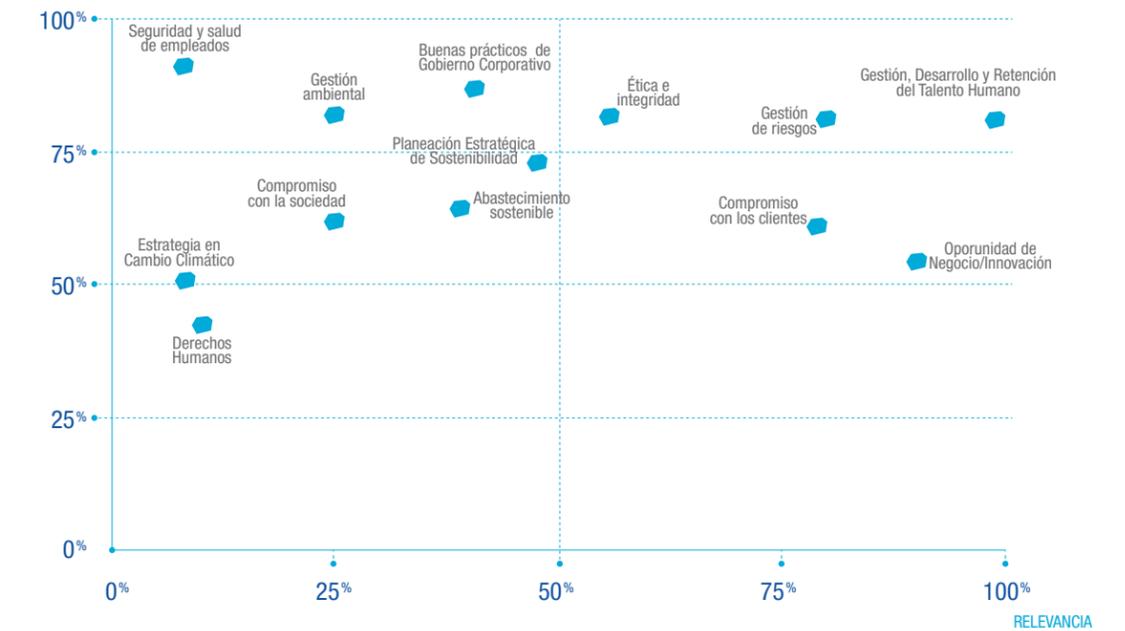
Este análisis presenta la madurez y la relevancia de los asuntos:

La madurez hace referencia al nivel de desarrollo de las prácticas en empresas líderes del sector.

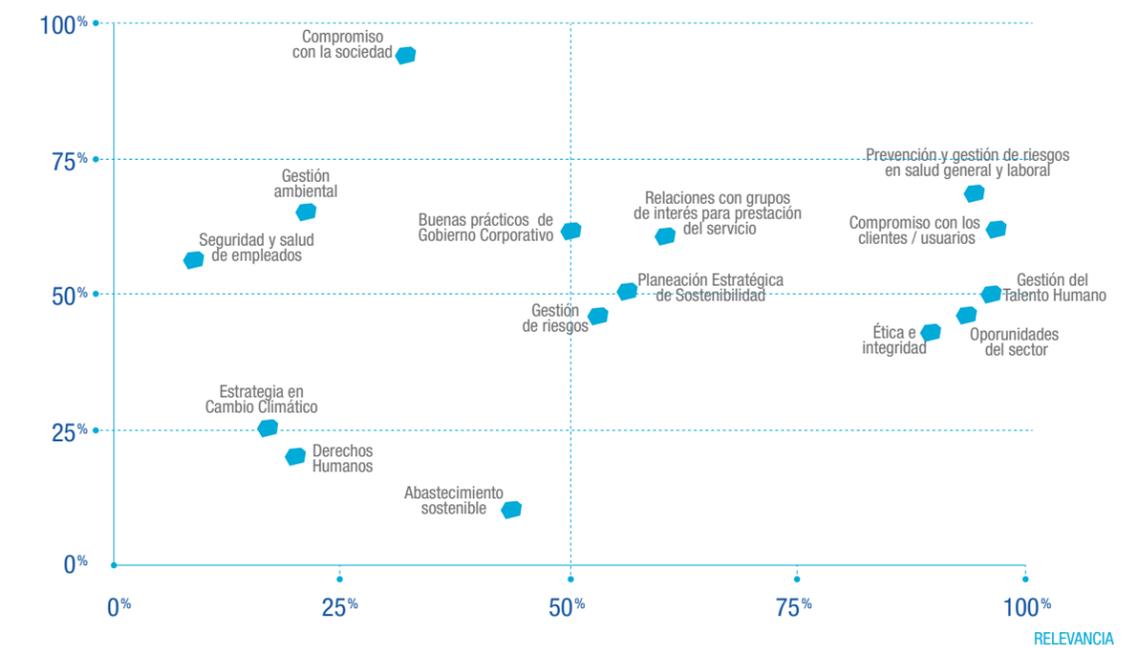
La relevancia da cuenta de la importancia que le asignan los grupos de interés a cada asunto.

Los resultados de este estudio orientan el **direccionamiento estratégico** y el enfoque de **sostenibilidad** de Suramericana y sus filiales.

MADUREZ **Posición relativa de los asuntos relevantes en el sector asegurador**



MADUREZ **Posición relativa de los asuntos en el sector salud**





# Indicadores **GRI**

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
<b>1. Estrategia y análisis</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Gestión 2013 (Pág. 22-25)	Total
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Gestión 2013 (Pág. 21-25) Gestión de Riesgo (Pág. 104-107)	Total
<b>2. Perfil de la Organización</b>			
2.1	Nombre de la organización	Gobierno Corporativo / Situación de control (Pág. 96)	Total
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Estructura Corporativa (Pág. 14-15) Hay que vivir y sentir al cliente / Participación de mercado (Pág. 135-137)	Total
2.3	Estructura operativa de la organización, incluyendo las principales divisiones, entidades operativas, filiales y empresas conjuntas	Estructura Corporativa (Pág. 14-15). Gobierno Corporativo / Situación de control (Pág. 96)	Total
2.4	Dirección de la sede principal	Cra 64B 49A 30 Medellín, Colombia	Total
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.	Suramericana S.A opera en 4 países: Colombia, Panamá, Salvador y República Dominicana	Total
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Gobierno Corporativo / Estructura de propiedad de la sociedad (Pág. 95)	Total
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Suramericana S.A opera en 4 países: Colombia, Panamá, Salvador y República Dominicana. Ofrece soluciones de aseguramiento a personas y empresas.	Total
2.8	Escala de la organización informante	Principales cifras (Pág. 10-11) Estructura Corporativa (Pág. 14 -15) Las cifras correspondientes a cada negocio se encuentran en las siguientes páginas: IPS 2013 (Pág. 37), Consultoría en Gestión de Riesgos (Pág. 39), Dinámica (Pág.42), EPS SURA (Pág. 46), ARL SURA (Pág. 51), SOAT (Pág. 59), Vida Grupo (Pág. 63), Salud (Pág. 65), Autos (Pág. 71), Canales Masivos (Pág. 74), Negocios Empresariales (Pág. 78) Sura Rep. Dominicana (Pág. 89), Aseuisa (Pág. 91), Sura Panamá (Pág. 93) Hay que vivir y sentir al cliente (Pág. 135 - 137)	Total
2.9	Cambios significativos durante el período del informe sobre el tamaño, estructura y propiedad	No hay cambios significativos en la estructura de la organización	Total
2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo del informe	Certificados y reconocimientos (Pág. 12-13)	Total
<b>3. Parámetros del informe</b>			
3.1	Período del informe (por ejemplo, año fiscal/calendario) para la información suministrada	Enero a diciembre de 2013	Total
3.2	Fecha del informe anterior (Si existe)	Informe anual 2012	Total
3.3	Ciclo del informe (anual, bienal, etc)	Anual	Total
3.4	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o su contenido	Luz Marina Velasquez lvelasquezv@gruposura.com.co Tel 57 4 435 5076	Total
3.5	Proceso para definir el contenido del informe	Análisis de materialidad en sostenibilidad (Pág. 178-179)	Total
3.6	Cobertura del informe (Por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores)	Sobre este informe (Pág. 8-9) La información correspondiente a colaboradores, proveedores, clientes, desarrollo de los negocios y comunidad tiene alcance para los cuatro países donde tiene presencia la Compañía. La otra información tiene alcance para Colombia.	Total
3.7	Indicar la existencia de limitaciones específicas sobre el alcance o cobertura del informe	Sobre este informe (Pág. 8-9) La información correspondiente a colaboradores, proveedores, clientes, desarrollo de los negocios y comunidad tiene alcance para los cuatro países donde tiene presencia la Compañía. La otra información tiene alcance para Colombia.	Total
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	Sobre este informe (Pág. 8-9)	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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	Sobre este informe (Pág. 8-9)	Total
3.10	Cambios significativos relativos a los períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe	Reexpresión del indicador de consumo de papel frente a lo reportado en el informe del 2012. En 2012 se tomó el peso de media resma como el peso de una resma de papel. En 2013 se diferencia el peso de las medias resmas.	Total
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)	En la sección ambiental del informe se presenta un aumento del 28% de cobertura de información para consumos de energía y del 24% para consumos de agua.	Total
3.12	Tabla que identifica la localización de los Contenidos Básicos (Standard Disclosures) en el informe	Indicadores GRI (Pág.182-193)	Total
3.13	Políticas y prácticas actuales de auditoría externa que aseguran la veracidad del reporte	Sobre este informe (Pág. 8-9)	Total
<b>4. Gobierno, Compromisos y Participación</b>			
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 la administración de la sociedad (Pág. 96-99)	Total
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	No. El presidente de la junta directiva, David Emilio Bojanini, no tiene un cargo ejecutivo en la Compañía.	Total
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 la administración de la sociedad (Pág. 96-99)	Total
4.4	Mecanismo de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	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.	Total
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 / Estructura de la administración de la sociedad / Remuneración de los miembros de la Junta Directiva (Pág. 99)	Total
4.6	Procedimientos implementados para que el máximo órgano de gobierno garantice que se eviten los conflictos de interés	Gobierno Corporativo / Elementos de gobierno corporativo (Pág. 99-100)	Total

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	Gobierno Corporativo / Estructura de la administración de la Sociedad / Composición, nombramiento, reelección y remoción de los miembros de la Junta Directiva (Pág. 97)	Total
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	Direccionamiento estratégico (Pág. 18-21)	Total
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	Gobierno Corporativo / Estructura de la administración de la Sociedad / Evaluación previa de los estados financieros (Pág. 98)	Total
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental	Gobierno Corporativo Estructura de la administración de la sociedad / Experiencia y evaluación de los miembros de la Junta Directiva (Pág. 97-98)	Total
4.11	Explicación sobre si y cómo el enfoque o principio de precaución es tratado por la organización	Gestión de Riesgo (Pág. 104-107)	Total
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, que la organización suscriba o apruebe	Fundación SURA (Pág. 160-165) Suramericana hace parte de CECODES y está adherido al Pacto Global de Naciones Unidas	Total
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; • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o miembros; o • Considera la membresía como estratégico	Estado / Alianzas público-privadas (Pág. 155). Gremios y asociaciones (Pág. 156-157).	Total
4.14	Relación de grupos de interés que ha incluido la organización	Relaciones de largo plazo (Pág. 108-109)	Total
4.15	Base para la selección e identificación de los grupos de interés	Relaciones de largo plazo (Pág. 108-109) 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 relación con los grupos de interés que contemplan el enfoque y lineamientos.	Total
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Relaciones de largo plazo (Pág. 108-109)	Total
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. 99-100). Materialidad (Pág. 178-179) Los asuntos más reiterativos en el relacionamiento con los grupos de interés corresponde a desarrollo de nuevos productos y servicios, servicio al cliente, proyectos de largo plazo, gestión del talento humana y eficiencia operacional.	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
<b>Enfoque de gestión</b>			
<b>Económico</b>	Desempeño económico	Resultados de los negocios (Pág.26-93)	Total
	Presencia de mercado	Proveedores SURA (Pág.10-11 y 147-153)	Total
	Impacto económico indirecto	Compromiso social / Fundación SURA (Pág.160-165) Compromiso social / Sentimos la cultura (Pág.166-167)	Total
<b>Medio Ambiente</b>	Materiales	Medio ambiente / Consumo de papel (Pág. 168-177)	Total
	Energía	Medio ambiente / Energía / Consumo directo de energía (Pág. 168-177)	Total
	Agua	Medio ambiente / Agua (Pág. 168-177)	Total
	Biodiversidad	Por la naturaleza del negocio, la mayoría de las operaciones están ubicadas en ciudades y zonas comerciales o industriales.	No material
	Emissiones y desechos	Medio ambiente / Residuos (Pág. 168-177) Medio ambiente / Emisiones de Gases Efecto Invernadero (Pág. 168-177)	Total
	Productos y servicios	Medio ambiente / Agua (Pág. 168-177) Medio ambiente / Gases Efecto Invernadero / Una alianza para el medio ambiente (Pág. 168-177) Medio ambiente / Gestión de Residuos (Pág. 168-177)	Total
	Cumplimiento	Política Ambiental Suramericana <a href="http://www.sura.com/documentos/corporativo/gobierno-corporativo/politica-de-gestion-ambiental.pdf">http://www.sura.com/documentos/corporativo/gobierno-corporativo/politica-de-gestion-ambiental.pdf</a>	Total
	Transporte	Medio ambiente / Emisiones de Gases Efecto Invernadero (Pág. 168-177)	Total
	General	Medio ambiente / Ecoeficiencia (Pág. 168-177)	Total
	<b>Laboral</b>	Empleo	Todos somos gestión humana / Nuestra gente (Pág. 113-131)
Manejo de relaciones laborales		Todos somos gestión humana / Nuestra Gente / Asociación y negociación colectiva (Pág. 120)	Total
Salud y Seguridad Ocupacional		Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar (Pág. 120-127)	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
Laboral	Formación	Todos somos gestión humana / Desarrollo del talento humano (Pág. 128-129)	Total
	Diversidad e igualdad en las oportunidades	Todos somos gestión humana / Nuestra gente (Pág. 113-131)	Total
	Igualdad en la remuneración	Todos somos gestión humana / Nuestra gente / Compensación y beneficios (Pág. 113-120)	Total
Derechos Humanos	Prácticas de inversión y adquisición	No se han establecido cláusulas en Derechos Humanos para la firma de contratos y acuerdos de inversión de la Compañía.	No información
	No discriminación	Los principios corporativos de respeto, responsabilidad, equidad y transparencia enmarcan una gestión ética con todos nuestros grupos de interés, así mismo, la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas nos compromete con el respeto a los Derechos Humanos en todos los procesos de nuestra organización. A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de discriminación.	Total
	Libertad de asociación y negociación colectiva	La adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas nos compromete con una gestión responsable que respete la libertad de asociación. 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.	Total
	Trabajo infantil	La adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas nos compromete con una gestión responsable que promueva la erradicación 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.	Total
	Prevención del trabajo forzoso	La adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas nos compromete con una gestión responsable que promueva la erradicación del trabajo forzoso. A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron riesgos de incidentes de trabajo forzoso.	Total
	Prácticas de seguridad	El servicio de seguridad se presta a través de un tercero. En 2013 realizó formación a su personal en materia de Derechos Humanos durante 12 horas y a 68 personas.	Total
	Derechos de los Indígenas	La adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas nos compromete con una gestión responsable que respete los derechos indígenas. A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de violación de los derechos de los indígenas.	Total
	Evaluación	Hasta el momento no se han desarrollado evaluaciones del impacto de los derechos humanos en la operación.	No información
	Compensación	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron quejas relacionadas con la violación de Derechos Humanos.	Total
	Sociedad	Comunidades locales	Fundación SURA (160-165)
Corrupción		Indicadores GRI S02, S03 (Pág. 182-193)	Total
Política pública		Gremios y asociaciones (Pág.156-157) / Estado (Pág. 154-155)	Total
Comportamiento anticompetitivo		En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con prácticas antimonopolio o no respeto a la competencia durante 2013	Total
Cumplimiento		Gobierno Corporativo / Elementos de Gobierno Corporativo (Pág. 99-100) Valor total de sanciones pagadas: \$ 4,651,425,548	Total
Responsabilidad de los productos		Salud y seguridad de los clientes	Por la naturaleza del negocio, al no ser fabricante de productos, este indicador no es material.
	Etiquetamiento de productos	Hay que vivir y sentir al cliente (Pág. 134-145)	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
Responsabilidad de los productos	Comunicaciones y mercadeo	Hay que vivir y sentir al cliente (Pág. 134-145)	Total
	Privacidad de los clientes	Hay que vivir y sentir al cliente (Pág. 144-145)	Total
	Conformidad	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con temas de prestación de servicios durante 2013	Total
<b>Dimensión económica</b>			
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VEG - Ingresos: COP 6 billones</li> <li>• VED - Pago de salarios y beneficios: COP 339.060 millones</li> <li>• VED - Comisiones: COP 304.766 millones</li> <li>• VED - Comunidad: COP 3.200 millones</li> <li>• VED - Proveedores: COP 2.1 billones</li> <li>• VED - Impuestos: COP 392.442 millones</li> <li>• VED total: COP 3.4 billones</li> <li>• VER: COP 2.6 billones</li> </ul>	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, debido al cambio climático	A diciembre 31 de 2013, 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 información
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas del plan de beneficios de la organización	Al 31 de diciembre de 2013, 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.	Total
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del gobierno	La Compañía no recibe ayudas significativas del gobierno.	Total
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 2013 el salario mínimo se estableció en \$589.500 pesos.	Total
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Para la compañía local corresponde a proveedor del país donde está ubicada la operación. Proveedores SURA (Pág.147-153)	Total
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos contratados en la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El 100% de los altos directivos de Suramericana en Colombia son locales. El 0.4% de los altos directivos en las filiales de Panamá, República Dominicana y El Salvador son expatriados. No se cuenta con procedimientos específicos de contratación local.	Parcial
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	Fundación SURA (Pág.160-165)	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Compromiso social / Fundación SURA (Pág.160-165) Compromiso social / Sentimo la cultura (Pág.166-167)	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
<b>Dimensión ambiental</b>			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Medio ambiente / Resmas de papel consumidas (Pág.174)	<b>Total</b>
EN2	Porcentaje de materiales utilizados con materiales reciclados	El 100% del papel utilizado en las operaciones de Suramericana S.A. es fabricado a partir de la caña de azúcar, considerado como una fibra responsable con el medio ambiente por tener como fuente residuos agroindustriales.	<b>Total</b>
EN3	Consumo directo de energía por fuente primaria de energía	Medio ambiente / Energía (Pág.169-170) El consumo de energía directa en 2013 incluye las siguientes fuentes no renovables en los siguientes porcentajes: ACPM (13.73%), Gas (3.38%) y Kerosene (82.89%)	<b>Total</b>
EN4	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	Medio ambiente / Energía / Consumo directo de energía (Pág.169-170) El consumo de energía indirecta en 2013, de acuerdo al Sistema Interconectado Nacional fue: Cogeneración (0.57%), Eólica (0.09%) Hidráulica (71.34%) y térmica (28%)	<b>Total</b>
EN5	Energía ahorrada debido a mejoras en la conservación y eficiencia	Medio ambiente / Energía (Pág. 169-170) No se cuenta con información de las reducciones de consumo de energía alcanzadas.	<b>Parcial</b>
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	Por la naturaleza del negocio, al no ser fabricante de productos, este indicador no es material.	<b>No material</b>
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	Medio ambiente / Energía (P. 169-170) No se cuenta con información de las reducciones de consumo de energía alcanzadas.	<b>Parcial</b>
EN8	Captación total de agua por fuentes	Medio ambiente / Agua (Pág.169-170)	<b>Total</b>
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	La mayoría de agua que se utiliza para la operación se obtiene a través de la Red de Acueducto.	<b>No material</b>
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Hasta el momento no se cuantifica el agua reutilizada de la operación.	<b>No información</b>
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.	Por la naturaleza del negocio, la mayoría de las operaciones están ubicadas en ciudades y zonas comerciales o industriales.	<b>No material</b>
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.	Por la naturaleza del negocio, la mayoría de las operaciones están ubicadas en ciudades y zonas comerciales o industriales.	<b>No material</b>
EN13	Medio ambiente / Cultura de cuidado de los recursos / Participación y compromiso (Pág.177)	Medio ambiente / Cultura de cuidado de los recursos / Participación y compromiso (Pág.177)	<b>Total</b>
EN14	Estrategias, acciones actuales y planes futuros para manejar los impactos sobre la biodiversidad.	Por la naturaleza del negocio, la mayoría de las operaciones están ubicadas en ciudades y zonas comerciales o industriales.	<b>No material</b>
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.	Por la naturaleza del negocio, la mayoría de las operaciones están ubicadas en ciudades y zonas comerciales o industriales.	<b>No material</b>
EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, por peso.	Medio ambiente / Emisiones de Gases Efecto Invernadero (Pág.175)	<b>Total</b>
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, por peso.	Medio ambiente / Emisiones de Gases Efecto Invernadero (Pág.175)	<b>Total</b>

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	No se han cuantificado las reducciones de GEI por las iniciativas desarrolladas.	<b>No información</b>
EN19	Emisiones de sustancias que debilitan la capa de ozono, por peso.	Se tienen identificados aires acondicionados con gas refrigerante R-22 pero no se ha cuantificado su impacto.	<b>No información</b>
EN20	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire significativas, por tipo y peso.	Por la naturaleza del negocio, no se generan emisiones significativas de NOx, SOx y otras emisiones al aire.	<b>No material</b>
EN21	Descarga total de agua, por calidad y destino	La mayoría de agua que se utiliza para la operación se obtiene a través de la Red de Acueducto y se vierte a la misma Red de Acueducto.	<b>No material</b>
EN22	Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación	Medio ambiente / Gestión de residuos (Pág.172-174)	<b>Total</b>
EN23	Número y volumen totales de derrames significativos	Por la naturaleza del negocio, no se generan accidentes o derrames con impacto ambiental significativo.	<b>No material</b>
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.	Medio ambiente / Residuos (Pág.172-174)	<b>Total</b>
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.	La mayoría de agua que se utiliza para la operación se obtiene a través de la Red de Acueducto y se vierte a la misma Red de Acueducto.	<b>No material</b>
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios, y la magnitud de la mitigación de dichos impactos	Medio ambiente / Agua (Pág.175) Medio ambiente / Gases Efecto Invernadero / Una alianza para el medio ambiente (Pág.180) Medio ambiente / Gestión de Residuos (Pág.176)	<b>Total</b>
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría.	Por la naturaleza del negocio, no se maneja empaques de productos	<b>No material</b>
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 2013	<b>Total</b>
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.	Medio ambiente / Emisiones de Gases Efecto Invernadero (Pág.175)	<b>Total</b>
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	Medio ambiente / Ecoeficiencia (Pág.169)	<b>Total</b>
<b>Prácticas laborales</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y género.	Todos somos gestión humana - Nuestra gente (Pág.112-131)	<b>Total</b>
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región.	Todos somos gestión humana / Nuestra gente / Generamos empleo (Pág.115) Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar / Rotación y crecimiento (Pág.127)	<b>Parcial</b>
LA3	Beneficios brindados a los empleados de tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo o temporarios, por operaciones importantes.	Todos somos gestión humana / Nuestra gente / Compensación y beneficios (Pág.118.119)	<b>Total</b>
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo	Todos somos gestión humana / Nuestra gente / Asociación y negociación colectiva (Pág.120)	<b>Total</b>
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo.	La Compañía no establece períodos mínimos de preaviso. Cada vez que hay un cambio organizacional se comunica previamente de acuerdo con las circunstancias del cambio previsto.	<b>Total</b>
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.	Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar (Pág.121)	<b>Total</b>
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.	Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar / Accidentalidad laboral (Pág.122) Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar / Enfermedad laboral y general (Pág.122)	<b>Parcial</b>

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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.	Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar (Pág.120-121)	Total
LA9	Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos	La salud y bienestar es la misma para todos los empleados sin importar su relación contractual con la compañía.	Total
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado, por género y por categoría de empleados.	Todos somos gestión humana / Desarrollo del talento humano / Formación (Pág.128-129)	Parcial
LA11	Programas de gestión de habilidades y aprendizaje permanente que fomenten la empleabilidad de los empleados y los ayudan cuando sus carreras llegan a su fin.	Todos somos gestión humana / Nuestra gente - Jubilados y pensionados (Pág.120)	Total
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras por género.	Todos somos gestión humana / Desarrollo del talento humano / Evaluación del desempeño (Pág.131)	Total
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.	Todos somos gestión humana / Nuestra gente (Pág.115-119)	Total
LA14	Tasa del salario básico y remuneración de mujeres a hombres por categoría de empleados, por ubicaciones significativas de operación	<p><b>ARL SURA</b> ANALISTA: 0,97 ANALISTA COORDINADOR: N/A APRENDIZ: 0,92 AUXILIAR: 1,02 COORDINADOR: 1,08 DIRECTOR: 0,91 DIRECTOR GERENTE: 1,13 GERENTE: 0,77 PRACTICANTE: 1,00</p> <p><b>CONSULTORIA EN GESTION DE RIESGOS</b> ANALISTA: 0,91 APRENDIZ: 0,99 AUXILIAR: 0,99 COORDINADOR: 1,14 DIRECTOR: 0,82 GERENTE: N/A PRACTICANTE: N/A</p> <p><b>DINAMICA IPS</b> ANALISTA: 0,77 APRENDIZ: 0,80 AUXILIAR: 0,95 COORDINADOR: 0,94 DIRECTOR: 0,90 GERENTE: N/A PRACTICANTE: N/A</p> <p><b>EPS SURA</b> ANALISTA: 0,88 ANALISTA COORDINADOR: 0,81 APRENDIZ: 1,04 ASESOR: 1,61 AUXILIAR: 1,03 COORDINADOR: 0,89 DIRECTOR: 0,88 COORDINADOR DIRECTOR: N/A GERENTE: 0,97 PRACTICANTE: 0,80</p> <p><b>SEGUROS DE VIDA</b> ANALISTA: 0,83 ANALISTA COORDINADOR: 1,03 APRENDIZ: 1,16 ASESOR: 1,14 AUXILIAR: 1,04</p> <p>COORDINADOR: 0,98 DIRECTOR: 0,98 DIRECTOR GERENTE: 0,70 GERENTE: 0,88 PRACTICANTE: 0,88</p> <p><b>SEGUROS GENERALES</b> ANALISTA: 0,89 APRENDIZ: 1,12 ASESOR: 0,52 AUXILIAR: 1,01 COORDINADOR: 1,11 DIRECTOR: 0,99 DIRECTOR GERENTE: 0,96 GERENTE: 0,80 PRACTICANTE: 0,93</p> <p><b>IPS SURA</b> ANALISTA: 0,80 APRENDIZ: 0,93 AUXILIAR: 1,06 COORDINADOR: 1,16 COORDINADOR DIRECTOR: 0,91 DIRECTOR: 1,00 GERENTE: N/A PRACTICANTE: 0,91</p> <p><b>SERVICIOS GENERALES</b> ANALISTA: 0,93 APRENDIZ: 1,10 AUXILIAR: 1,15 COORDINADOR: 0,73 DIRECTOR: 1,03 DIRECTOR GERENTE: N/A GERENTE: N/A PRACTICANTE: 0,83</p> <p><b>SURAMERICANA S.A.</b> ANALISTA: 0,73 AUXILIAR: 1,05 DIRECTOR: 0,82 DIRECTOR GERENTE: N/A GERENTE: 2,20</p>	Total
LA15	Retorno al trabajo y porcentaje de retención después de licencias de maternidad y paternidad.	Todos somos gestión humana / Salud y Bienestar / Licencia de maternidad- paternidad (Pág.123) No se reporta las tasas de retorno al trabajo y de retención	Parcial

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
<b>Derechos humanos</b>			
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 se han establecido cláusulas en derechos humanos para la firma de contratos y acuerdos de inversión de la compañía.	No información
HR2	Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas.	Proveedores SURA - Identificación de riesgos (Pág.151)	Parcial
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.	Participación en el Octavo Encuentro RSE de la ANDI - Empresa y Derechos Humanos. No se cuenta con un programa específico de capacitación de empleados en políticas y procedimientos en relación con Derechos Humanos pertinentes a las operaciones	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.	Total
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.	Total
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.	Total
HR7	Operaciones y proveedores en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio y medidas para contribuir a eliminar esta forma de trabajo.	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron riesgos de incidentes de trabajo forzado.	Total
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. En 2013 realizó formación a su personal en materia de Derechos Humanos durante 12 horas a 68 personas.	Total
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.	Total
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido objeto de evaluación respecto a los Derechos Humanos y/o la evaluación de impacto	Hasta el momento no se han desarrollado evaluaciones del impacto de los Derechos Humanos en la operación.	No información
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.	Total
<b>Sociedad</b>			
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Fundación SURA (Pág.160-165)	Total
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción.	Suramericana S.A. cuenta con un programa de detección y prevención de actividades o transacciones relacionadas con el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, el cual cubre el 100% de las unidades de negocio.	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
S03	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	El 100% de los empleados y asesores nuevos ha sido formado en políticas y procedimientos anticorrupción a través de la inducción corporativa.	Total
S04	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Gobierno corporativo / Elementos de gobierno corporativo (Pág.99-100)	Total
S05	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying).	Gremios y asociaciones (Pág.156-157)	Total
S06	Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país.	Durante 2013 no se realizaron aportes a la democracia.	Total
S07	Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con prácticas antimonopolio o no respeto a la competencia durante 2013	Total
S08	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	Gobierno Corporativo / Elementos de Gobierno Corporativo (Pág. 99-100) Valor total de sanciones pagadas: \$ 4,651,425,548	Total
S09	Operaciones con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	Por la naturaleza del negocio, la operación no genera impactos negativos en las comunidades.	Total
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en aquellas actividades con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	Por la naturaleza del negocio, la operación no genera impactos negativos en las comunidades.	Total
<b>Responsabilidad sobre productos</b>			
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.	Por la naturaleza del negocio, al no ser fabricante de productos, este indicador no es material.	No material
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.	Por la naturaleza del negocio, al no ser fabricante de productos, este indicador no es material.	No material
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.	La información de todos los servicios prestados por la Compañía se encuentra en el sitio <a href="http://www.sura.com">www.sura.com</a>	Total
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.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con información y etiquetado de los servicios durante 2013	Total
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de encuestas que miden este aspecto.	Hay que vivir y sentir al cliente / Servicios en línea (Pág.141-142) Hay que vivir y sentir al cliente / Cultura del servicio (Pág.144) Hay que vivir y sentir al cliente / Satisfacción (Pág.Pág.140) Hay que vivir y sentir al cliente / Indicadores Gestión de contactos (Pág.138-140)	Total
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.	Total

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con temas de publicidad durante 2013	Total
PR8	Número total de demandas corroboradas, referidas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdidas de datos de clientes.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con temas de privacidad del cliente durante 2013	Total
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con temas de prestación de servicios durante 2013	Total

## Informe de revisión independiente

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual 2013 Suramericana S.A

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual del 2013 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1 (G3.1). Por lo anterior, nuestra revisión no incluyó ninguna verificación de los datos de ejercicios anteriores que se haya incluido para efectos comparativos.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las diversas unidades de Suramericana que han participado en la elaboración del Informe Anual y en la aplicación de ciertos procedimientos y pruebas de revisión que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Suramericana para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe Anual 2013.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe Anual a los recomendados en la Guía G3.1 de GRI.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el Informe Anual 2013 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Suramericana.

### Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual 2013 no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1).

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación A+ según los estándares GRI.

### Recomendación

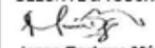
Adicionalmente, hemos presentado a Suramericana nuestra recomendación relativa a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados a la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones relevantes se refieren a:

- Suramericana debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4 para elaborar informes de sostenibilidad. Esto permitirá comunicar información relevante para los grupos de interés y que impacta en la generación de valor a largo plazo de la organización.

### Responsabilidades de la Dirección de Suramericana y de Deloitte

- La preparación del Informe Anual 2013, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de Suramericana, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Suramericana de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Suramericana.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.

  
Jorge Enrique Múnera D  
Socio

Medellin, Marzo 2014



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Suramericana S.A** ha presentado su memoria "Informe anual 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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](http://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, 02 de abril 2014



Ásthildur Hjaltadóttir  
Director de Servicios  
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](http://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 18 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

