

INFORME ANUAL • 2014

Suramericana - Filial de Grupo SURA

CONSTRUIMOS
COMPETITIVIDAD
Y CALIDAD DE VIDA

SEGUROS | SEGURIDAD SOCIAL

suramericana



CONSTRUIMOS
COMPETITIVIDAD
Y CALIDAD DE VIDA

An abstract geometric design consisting of several thin, light gray lines. One line extends from the top right towards the center. Another line extends from the bottom left towards the center. A third line extends from the center towards the right edge. At the intersection of the first two lines, there is a small black circle. At the end of the third line, there is a small blue circle. The word 'CONTENIDO.' is written in a blue, sans-serif font, positioned between the center and the right edge, with the blue circle at the end of the line serving as a period.

CONTENIDO.

6

SOBRE ESTE INFORME

22

ESTRATEGIA

38

GOBIERNO CORPORATIVO

49

CARTA DEL PRESIDENTE

54

RESULTADOS DE LOS NEGOCIOS

102

RELACIONES DE LARGO PLAZO

180

GESTIÓN AMBIENTAL

204

INDICADORES GRI

SOBRE ESTE **INFORME**

G4.28

G4.30

La transparencia, la equidad, la responsabilidad y el respeto son los principios que han sido adoptados por Suramericana para guiar su gestión y la de sus compañías filiales en todos los contextos en los que opera. La presentación de este Informe Anual reúne ejemplos de cómo llevamos a la práctica estos compromisos, somos transparentes al hacer una rendición de cuentas completa, oportuna y equilibrada; responsables de nuestras acciones y cómo afectan a los grupos de interés, respetuosos de sus expectativas y necesidades, y equitativos en el trato con todas las personas. Este reporte resume la gestión que las Compañías tuvieron en 2014, abarca aspectos financieros, sociales, ambientales, de mercado, entre otros.

Este informe da cuenta del compromiso y las acciones implementadas frente a los 10 principios del Pacto Global, del que Suramericana es signatario desde 2010.

El presente informe incluye la información correspondiente a Suramericana S.A. y sus filiales, para su operación en Colombia, Panamá, El Salvador y República Dominicana. Da cuenta de los principales logros y oportunidades en los sectores de seguros y seguridad social desde una mirada integral que incluye la gestión de riesgos, el gobierno corporativo, el respeto por los clientes y proveedores y la preparación para el futuro como elementos para la competitividad y la calidad de vida. Para su elaboración se tuvo en cuenta la metodología sugerida por el *Global Reporting Initiative*, en su versión G4, reporta los asuntos materiales identificados en la revisión del Análisis de Materialidad elaborado en 2013 en su primera versión y adicionalmente, comunica el compromiso y las acciones implementadas frente a los 10 principios del Pacto Global, del que Suramericana es signataria desde 2010.

G4.3

G4.6

G4.33

La tasa de cambio que se utilizó para este informe es COP2,392.46

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 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)*.



The page features a minimalist design with two thin, light blue diagonal lines crossing at the center. Each line is terminated by a small, hollow blue circle. The text 'INFORMACIÓN CORPORATIVA' is positioned in the upper right quadrant, with the word 'CORPORATIVA' in a bold, dark blue font. Below the text is a decorative horizontal bar consisting of several parallel, slanted lines.

INFORMACIÓN **CORPORATIVA**

PRINCIPALES CIFRAS

PRESENCIA EN

G4.8

G4.9



PAÍSES

- El Salvador
- Colombia
- Panamá
- República Dominicana



INGRESOS

COP **7.0**
BILLONES

CLIENTES

10
MILLONES

ASESORES

9,779

EMPLEADOS
10,826

PROVEEDORES

19,945

SERVICIOS DE ASISTENCIA

470
MIL

SERVICIOS EN SALUD

23.9
MILLONES

**INVERSIÓN EN PROYECTOS DE MEJORAMIENTO
DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

COP **94 MIL**
MILLONES

**PAGADO A COLABORADORES EN SALARIOS Y
PRESTACIONES EN COLOMBIA**

COP **448 MIL**
MILLONES

**INVERSIÓN PROYECTOS
DE NEGOCIO 2014-2015**

COP **107 MIL**
MILLONES

**PAGOS EN
RECLAMACIONES**

COP **4.5**
BILLONES

**TOTAL PAGADO
EN IMPUESTOS**

COP **484 MIL**
MILLONES EN 4 PAISES

**ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD
Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD**

COP **4.2**
MILLONES

**INVERSIÓN EN COMUNIDAD
FUNDACIÓN SURA**

COP **17 MIL**
MILLONES

ESTRUCTURA CORPORATIVA

G4.7

G4.17

Las filiales y subsidiarias de Suramericana S.A. son las siguientes dada su participación mayoritaria de manera directa o indirecta:



CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS

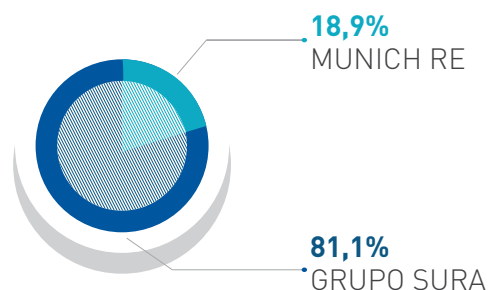
Bienestar y Entorno, Contraloría, Financieros, Riesgos y Desarrollo Organizacional.

En el año 2014 se presentó una modificación al Grupo Empresarial Suramericana S.A., declarado desde el año 1998 y cuya matriz era Suramericana S.A.; toda vez que el mismo, por una parte, pasó a denominarse Grupo Empresarial SURA, y por la otra, Grupo de Inversiones Suramericana S.A., sociedad que controla directamente a Suramericana S.A., quedó como sociedad matriz del Grupo.

suramericana



ACCIONISTAS



G4.17

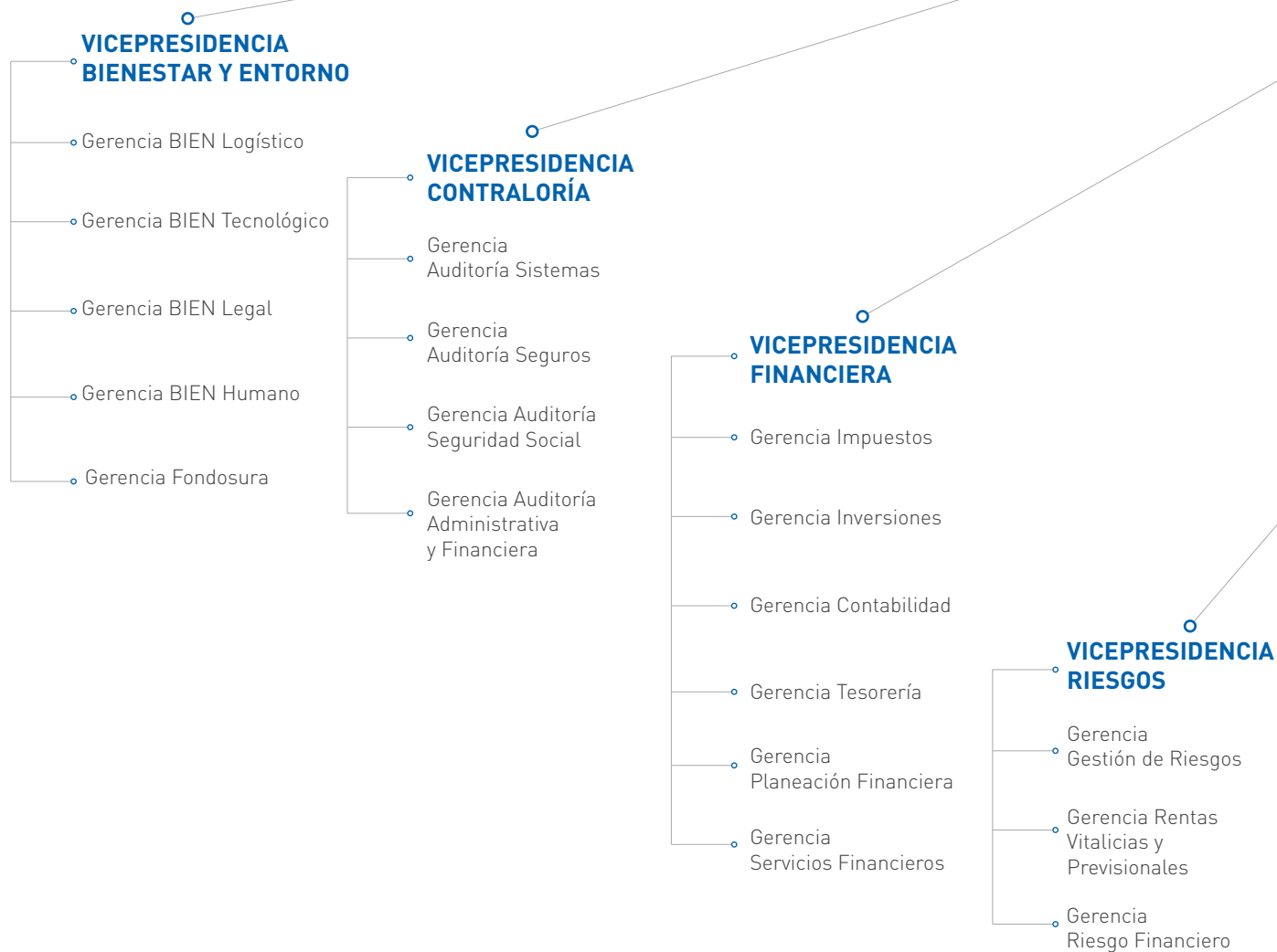
Internacionales

- Seguros SURA Panamá
- Inversura Panamá Internacional
- Servicios Generales Panamá
- Seguros SURA República Dominicana
- ASESUISA El Salvador
- ASESUISA Vida El Salvador

Operativas

- Servicios Generales
- Operaciones Generales
- Dinámica IPS
- Dinámica IPS Zonas Francas
- Servicios de Salud IPS
- Consultoría en Gestión de Riesgos

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PRESIDENCIA

GERENCIA DESARROLLO ORGANIZACIONAL

VICEPRESIDENCIA INTERNACIONAL

Gerencia Vicepresidencia Internacional

Filiales Internacionales

Seguros SURA República Dominicana

Seguros SURA Panamá

ASESUISA El Salvador

VICEPRESIDENCIA SEGUROS

Gerencia Gestión Personas y Familias - Gestión de Canales

Gerencia SURA Digital

Gerencia Seguros ÉXITO

Gerencia Automóviles

Gerencia Beneficios y Grupos Afines

Gerencia Negocios Empresariales

Gerencia Salud

Gerencia Mercadeo

Gerencia Seguros Grupo Bacolombia

Gerencia Regional Antioquia

Gerencia Regional Centro

Gerencia Regional Norte

Gerencia Regional Occidente

Gerencia Regional Eje Cafetero

VICEPRESIDENCIA SEGURIDAD SOCIAL

Gerencia Producto POS EPS

Gerencia Producto ARL

Gerencia Servicios de Salud IPS

Gerencia Dinámica

Gerencia Consultoría en Gestión de Riesgos

Gerencia Mercadeo

JUNTA DIRECTIVA

G4.34

G4.LA12

3 DE LOS 8



REGLONES DE LA ACTUAL JUNTA DIRECTIVA, INCLUYENDO PRINCIPALES SUPLENTE, TIENEN EL CARÁCTER DE INDEPENDIENTES, POR NO ENCONTRARSE VINCULADOS NI CON LOS ACCIONISTAS, NI CON ALGUNA SOCIEDAD RELACIONADA CON SURAMERICANA S.A.

PRINCIPALES

David Bojanini García

Presidente GRUPO SURA

Ingeniero Industrial de la Universidad de Los Andes y MBA con énfasis en Actuaría de la Universidad de Michigan.

Fue Presidente de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección S.A. y desde octubre de 2006, ocupa el cargo de Presidente de Grupo de Inversiones Suramericana S.A. - Grupo SURA. En Colombia, es Presidente del Consejo Directivo del Consejo Privado de Competitividad. Perteneció a las Juntas Directivas de las empresas Grupo Nutresa, Grupo Argos, Grupo Bancolombia y Sura Asset Management e integra además las Juntas Directivas de varias entidades de proyección social. Miembro de Junta desde 2007.

Carlos Raúl Yepes Jiménez

Presidente Grupo Bancolombia

Abogado de la Universidad Pontificia Bolivariana, especialista en Derecho de los Negocios de la Universidad Externado de Colombia, con estudios en la Universidad de Delaware, The Kellogg School of Management, IESE y Yale School of Management.

Se desempeñó como Vicepresidente de Asuntos Corporativos de Cementos Argos, ha participado en diferentes juntas y comités de reconocidas empresas colombianas, a partir de 2011 asumió la presidencia del Grupo Bancolombia. Miembro de Junta desde 2011.

Matthias Marwege

Director Ejecutivo München RE

Abogado de la Universidad de Hamburgo. Amplia experiencia en el sector asegurador y reasegurador, vinculado a la Munich RE desde 1989 donde actualmente ocupa el cargo de Director Ejecutivo para España, Portugal, Latinoamérica y el Caribe Miembro Junta desde 2002.

● Luis Alberto Zuleta Jaramillo

Consultor

Filósofo de la Universidad Pontificia Bolivariana, Economista de la Universidad de Antioquia y Master en Desarrollo Económico de la Universidad Strathclyde, Gran Bretaña.

Experiencia en asuntos económicos y financieros, ha ocupado cargos como primer Director del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, Subgerente de Desarrollo del Banco de la República, Director de Planeación de Antioquia, Director Económico de la Cámara de Comercio de Medellín y Director del Centro de Investigaciones Económicas de la universidad de Antioquia.

Actualmente se desempeña como consultor en temas económicos, financieros, institucionales, de evaluación de proyectos y factibilidad de empresas. Miembro de Junta desde 2002.

SUPLENTES

Ignacio Calle Cuartas

Vicepresidente de Finanzas Corporativas Grupo SURA
Ingeniero de Producción de la Universidad EAFIT y Magister en Economía y Finanzas de la Universidad del Estado de Nueva York.

Inició su carrera en Suramericana en 1996 y luego pasó al hoy Grupo SURA, donde se desempeñó como Gerente Financiero y de Inversiones. Se vinculó posteriormente a Groupe Casino en Francia como Vicepresidente de Fusiones y Adquisiciones para América Latina y Director Financiero Internacional para las filiales en Asia, Océano Índico y Latinoamérica. Se reincorporó a Grupo SURA en 2012 para ejercer su actual cargo. Miembro de Junta desde 2012.

● **Oscar Celis Marin**

Ingeniero Mecánico de la Universidad Pontificia Bolivariana y MBA de Xavier University.

Fue subgerente del periódico El Mundo, fundador de Sufinanciamiento, ha estado vinculado a la firma Zapata Gómez Celis y Asociados Ltda., como socio y gerente, y desde 1991 es fundador y gerente de la firma Muros y Techos S.A. Ingenieros Arquitectos. Miembro de Junta desde 2007.

Peter Waldmann

Presidente de Münchener de Venezuela.
Administrador de empresas de la FHS Munich con el título "Dipl. Betriebswirt FH" con experiencia internacional en varios países europeos con permanencias plurianuales en la cultura italiana, suizo-francesa y latinoamericana.

Experiencias consolidadas en materia de seguros y reaseguros, comunicación y mercadeo, manejo de proyectos y de personal a cargo. Miembro de Junta desde 2011.

● **Jaime Humberto López Mesa**

Presidente de la Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia -Asobolsa-
Ingeniero Mecánico de Lowell University con especialización en Finanzas de la Universidad EAFIT.

Ha desempeñado diferentes cargos directivos en compañías nacionales y multinacionales de diferentes sectores. Presidente de la Aseguradora Gran Colombiana hasta 1996. Miembro de Junta desde 2011.

COMITÉ DIRECTIVO

G4.LA12

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente

Juan David Escobar Franco
Vicepresidente de Seguros

Carlos Andrés Ángel Arango
Vicepresidente de Seguridad Social

Sergio Pérez Montoya
Vicepresidente Internacional

Andrés Felipe Ochoa Gómez
Vicepresidente de Riesgos

Juan Fernando Uribe Navarro
Vicepresidente de Bienestar y Entorno

María Adelaida Tamayo Jaramillo
Vicepresidente Financiero

Mario Gildardo López
Vicepresidente de Contraloría

Jean Paul Nyfeler Vélez
Gerente de Desarrollo Organizacional

Revisor Fiscal
KPMG Ltda.

CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS



Mejor Compañía Aseguradora Latinoamericana 2013



Calificación GRADO DE INVERSIÓN INTERNACIONAL Baa2 (BBB)



Calificación Fortaleza Financiera Compañías Generales Vida y ARL SURA



1º En el sector asegurador
8º En el total



1º Calidad del Servicio Aseguradoras



Calificaciones Internacionales Solidez Financiera y Crediticia de Emisor



Suramericana fue reconocida nuevamente como la Mejor Compañía Aseguradora de América Latina

Por segundo año consecutivo, Suramericana fue elegida por la revista inglesa Reactions del grupo Euromoney, como la Mejor Compañía de Seguros en dos categorías principales: Mejor Aseguradora de Latinoamérica y Mejor Aseguradora de Colombia.

El portal web de Suramericana www.sura.com recibió por parte de Fasescolda, el premio a la mejor página web de seguros en Colombia

En los premios Fasescolda de Periodismo, el sitio web de Suramericana, www.sura.com, fue reconocido como el mejor de Colombia en el sector de seguros. La compañía española Exponet que realizó el estudio, destacó como atributos de este sitio la información de red de agencias y oficinas y área privada de clientes, aplicaciones web, información general, venta en línea y redes sociales.

CBI Reficar entregó premio a ARL SURA por su contribución en el proyecto de expansión de la Refinería de Cartagena

La empresa CBI Reficar Colombia, entregó a ARL SURA el premio categoría Diamante por su contribución en la gestión de riesgos laborales y cuidado de sus trabajadores en el Proyecto de Expansión de la Refinería de Cartagena. Este reconocimiento es el único que CBI emite anualmente por la gestión que se realiza en sus proyectos en todo el mundo.





ESTRATEGIA



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



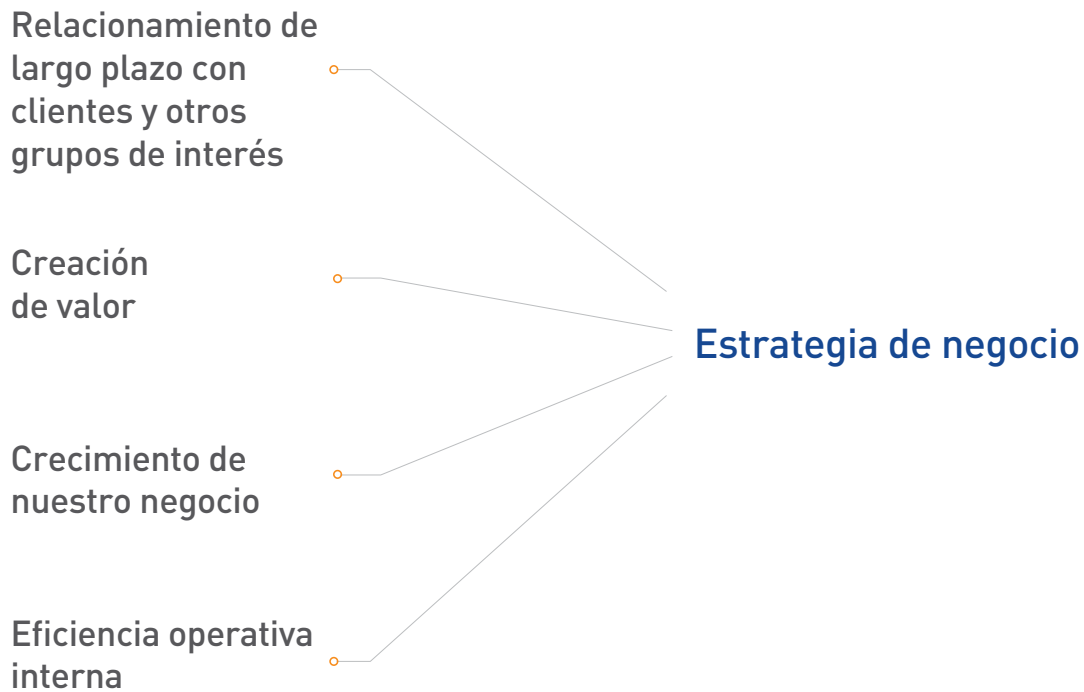
NUESTROS PRINCIPIOS, NUESTRAS ACCIONES **RESPECTO - RESPONSABILIDAD - TRANSPARENCIA - EQUIDAD**

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.

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.



VECTORES

Son las líneas de desarrollo de la Organización, que deben conjugarse de manera simultánea, para la gestión del presente y del futuro:

- Lograr la sostenibilidad en las empresas Suramericana y sus líneas de negocio.
- Consolidar las sinergias de Suramericana y sus filiales.
- Crear y desarrollar nuevos negocios.

SOSTENIBILIDAD DE LA INDUSTRIA

El gran reto de la industria aseguradora, para garantizar su futuro, es la gestión preventiva del riesgo.

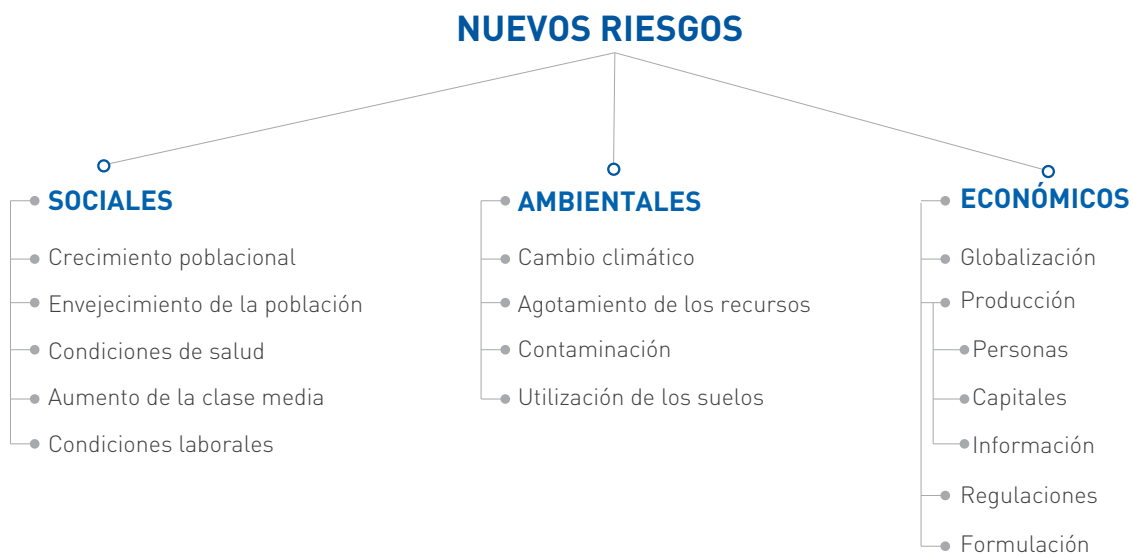
Sólo así seremos una industria competitiva y generaremos a su vez competitividad al mercado y desarrollo en los países donde tenemos presencia.

G4.2

Retos de la Industria Aseguradora

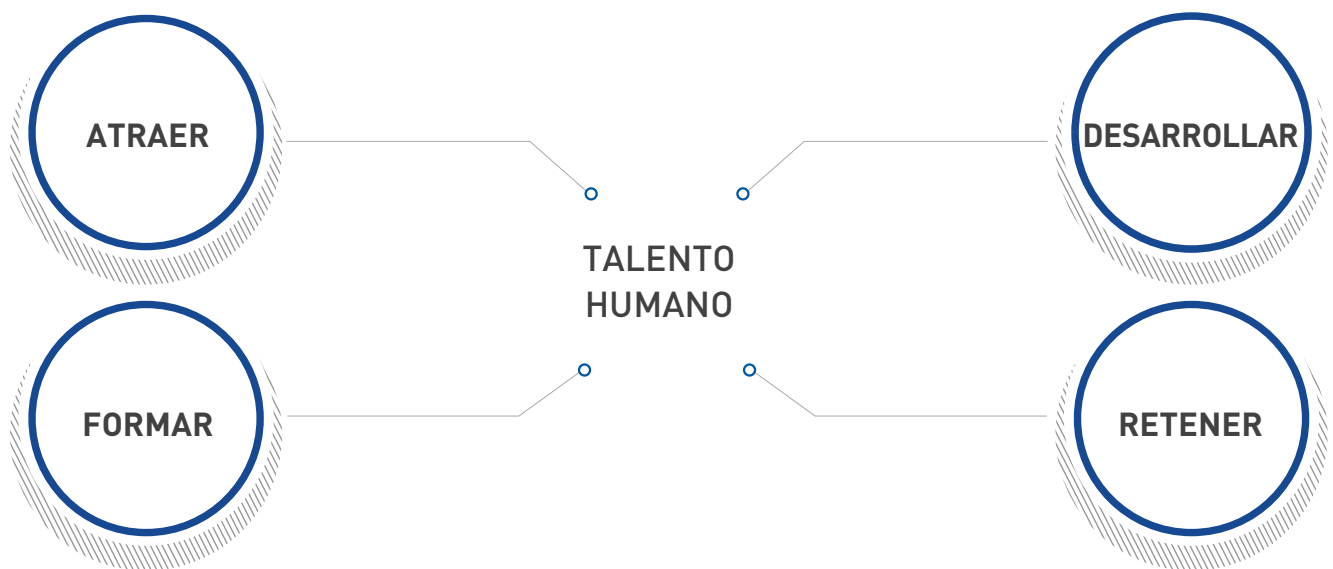


Nuevas soluciones para riesgos emergentes



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 INTEGRAL DE RIESGOS

G4.14

Integrar los aspectos internos y externos que impactan el desempeño de una organización es el primer paso para gestionar los riesgos.

Desde la Vicepresidencia de Riesgos se lideraron actividades de contextualización, identificación, análisis, evaluación, cuantificación, tratamiento y monitoreo de los riesgos a los que se encuentran expuestas Suramericana y sus filiales, mediante políticas, procedimientos y metodologías que apoyan el logro de los objetivos y la generación de valor.

Los riesgos se agrupan en cuatro categorías: riesgos financieros, riesgos técnicos de negocio, riesgos operativos y riesgos especiales.

Se dió continuidad a la **IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO** de los riesgos asociados a las inversiones

RIESGOS FINANCIEROS

Se continuó la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a las inversiones, se realizó un seguimiento constante del mercado y emisores comunicando permanentemente su evolución a la alta Dirección y los comités respectivos. Se implementaron tableros de control para la gestión de riesgo de crédito y se fortalecieron los procedimientos para el análisis de emisores incluyendo un análisis de sostenibilidad.

En la gestión de los riesgos financieros en seguros, se mejoró el proceso de análisis de fortaleza financiera de los afianzados y reaseguradores, a través de nuevas herramientas tecnológicas con acceso a nivel nacional, que permite un mejor control y monitoreo del riesgo. Igualmente, se implementó el proceso para la contratación de reaseguro, con el fin de apoyar la toma de decisiones que hacen parte de una adecuada gestión de riesgos y cumplir con procedimientos de control interno.

RIESGOS TÉCNICOS

Luego de la emisión del decreto que reguló el cálculo de la mejor estimación de las reservas técnicas de manera estandarizada para el sector asegurador, se desarrollaron, adaptaron e implementaron las metodologías para el cálculo de dichas reservas, adicionalmente se acompañó a las Compañías en la estimación de los impactos generados por su implementación y en la definición de un plan de ajuste para dar cumplimiento a la nueva normatividad.

Así mismo, se acompañó el proceso de migración a Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF -, (2014 fue un año de transición), y se inició la construcción de cifras bajo esta Norma.



● RIESGOS OPERATIVOS

La gestión oportuna permitió optimizar los niveles de riesgos dentro del criterio del apetito y tolerancia establecidos por la Junta Directiva, para obtener un riesgo residual que promueva el cumplimiento de los objetivos corporativos y genere ventajas competitivas.

Mediante formaciones virtuales, conferencias, talleres, entre otros, dirigidos a todos los niveles de la Compañía se continuó con el plan de cultura de riesgos, en el que se promueve el autocuidado y el autocontrol en las actividades cotidianas.

Frente a la continuidad del negocio, se siguen fortaleciendo y actualizando las estrategias relacionadas con personas, sedes, tecnología y procesos.

Adicionalmente, se realizó el análisis de factibilidad de una herramienta tecnológica que permitirá evolucionar el Sistema de Control Interno hacia una integración de los procesos con el Gobierno Corporativo, la gestión de riesgos, la auditoría interna y el cumplimiento de las regulaciones internas y externas a las que está comprometida la Compañía.

Se resalta la creación de la dirección de Compliance, la cual tiene como responsabilidad principal el sistema de gestión de cumplimiento para que Suramericana S.A., sus filiales y sus empleados adopten una cultura ética y cumplan los compromisos voluntarios y obligatorios, internos y externos a los que están obligados o que han decidido adoptar, desde la prevención, la detección y la corrección.

RIESGOS ESPECIALES

En las gestiones asociadas a los riesgos especiales, se actualizó el perfil de riesgos de la estrategia y riesgos emergentes de cada uno de los negocios de Suramericana S.A., lo que permitió focalizar los proyectos en aquellos que mitigan los riesgos con mayor impacto sobre el cumplimiento de las estrategias.

La gestión del riesgo relacionado con el entorno legal se enmarcó principalmente en el análisis y cuantificación de impactos económicos derivados de cambios normativos que afectan los sectores donde se opera. Por último, se continuó con el fortalecimiento del modelo de gestión del riesgo reputacional, el cual permite controlar y/o mitigar las situaciones que de alguna manera afectan negativamente la percepción que tienen los grupos de interés sobre la imagen de las Compañías.

CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS

En 2014 la Compañía continuó con el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Entre las actividades más destacadas se encuentran:

- El desarrollo de una aplicación de monitoreo contra listas de control que permite realizar una Debida Diligencia posterior a la vinculación de las contrapartes, este procedimiento consiste en validar que los clientes no estén incluidos en las listas de control OFAC y ONU, así se hace un monitoreo continuo de las contrapartes durante toda la relación con las Compañías.
- Se realizaron reportes trimestrales del Oficial de Cumplimiento a la Junta Directiva, análisis de transacciones inusuales y reportes de operaciones sospechosas -ROS- y en efectivo a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF- .
- Por segundo año consecutivo, Medellín fue sede de la celebración del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, evento organizado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC- con la participación de representantes de los sectores público y privado a nivel nacional. En este evento, Suramericana participó como patrocinador.

MATERIALIDAD

G4.18

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.

En 2014 se revisaron y actualizaron los análisis de materialidad con el objetivo de verificar su validez y ajustarlo a la versión G4 del **Global Reporting Initiative** en su estándar general. Este análisis se hizo para los sectores de Seguros y Salud, que agrupan de manera general los negocios desarrollados por Suramericana y sus filiales.

Ambos procesos consideraron estándares e iniciativas internacionales tales como:

- Integrated Reporting - IR
- Sustainability Accounting Standards Board – SASB
- AccountAbility
- Global Reporting Initiative – GRI
- Pacto Global
- CDP
- Dow Jones Sustainability Index
- Principios para la Sostenibilidad en Seguros - PSI

El análisis de materialidad es en sí mismo el resultado del análisis y priorización de riesgos del negocio, visto de manera integral.

G4.18

Metodología

Definición de 18 asuntos que integran aspectos considerados relevantes para la sostenibilidad.

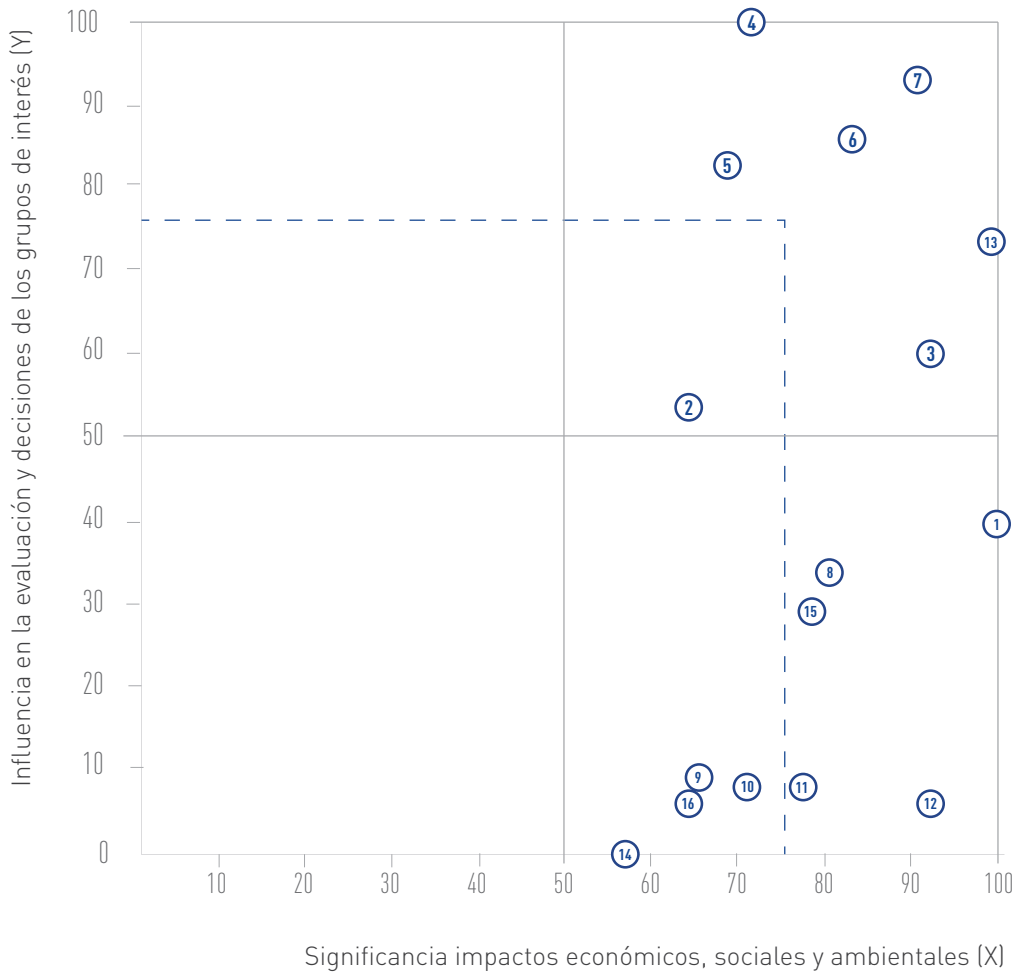
Análisis a la luz de las prácticas de empresas del sector, de estándares, análisis de prensa, mapa de riesgos de la Compañía, direccionamiento estratégico y consulta a grupos de interés.

Ponderación de los asuntos, validación por la alta dirección y definición del umbral de materialidad.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD RESULTADOS - EN SEGUROS

G4.18

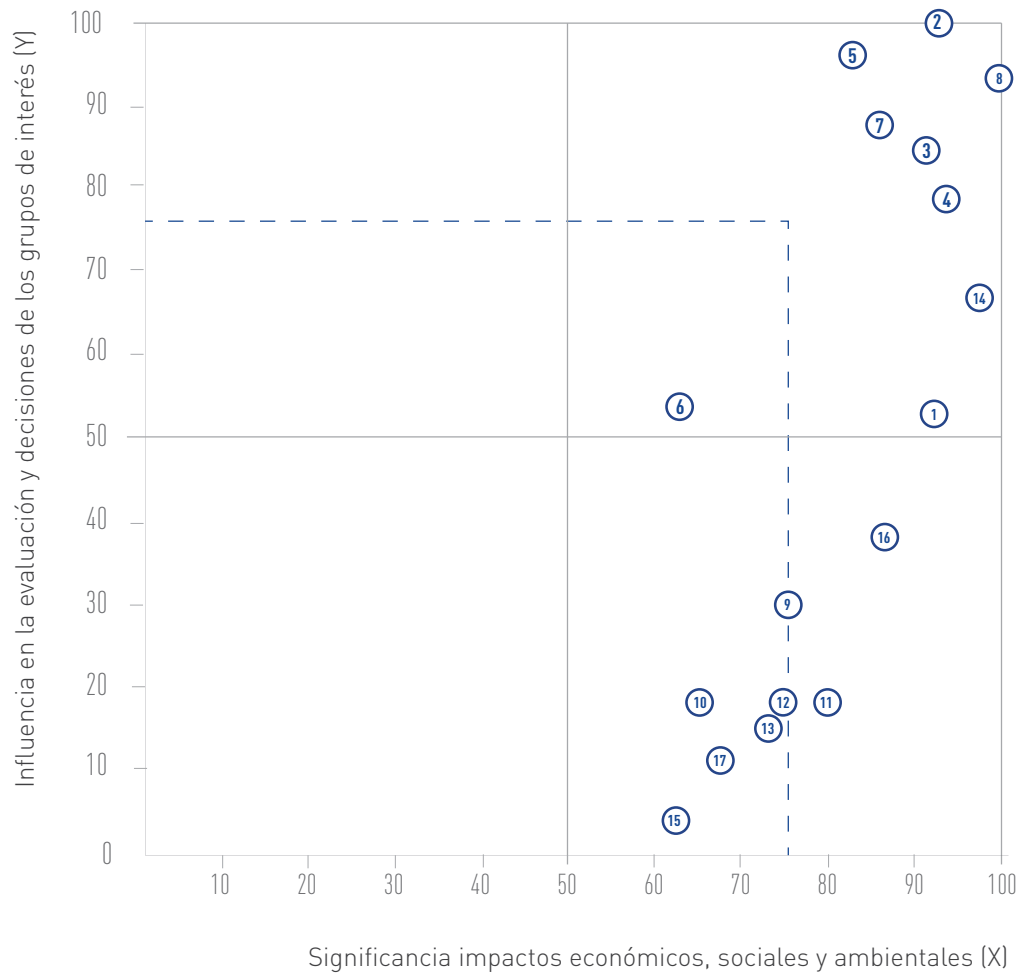


- 1 Gobierno Corporativo
- 2 Transparencia frente a asuntos regulatorios
- 3 Ética, integridad y lucha contra la corrupción
- 4 Oportunidades de negocio, innovación y suscripción de seguros
- 5 Inversiones y tenencia activa
- 6 Desempeño financiero
- 7 Compromiso de los clientes
- 8 Abastecimiento sostenible
- 9 Gestión ambiental
- 10 Consumo eficiente de agua y energía
- 11 Gestión de materiales y residuos
- 12 Emisiones y cambio climático
- 13 Gestión, desarrollo y retención del Talento Humano
- 14 Seguridad y salud
- 15 Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados
- 16 Derechos Humanos

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

RESULTADOS - EN SALUD

G4.18



- ① Gobierno Corporativo
- ② Transparencia frente a asuntos regulatorios
- ③ Ética, integridad y lucha contra la corrupción
- ④ Prevención y gestión de riesgos de salud general y laboral
- ⑤ Oportunidades de negocios y nuevos servicios
- ⑥ Inversiones y tenencia activa
- ⑦ Desempeño financiero
- ⑧ Compromiso de los clientes y/o usuarios
- ⑨ Abastecimiento sostenible
- ⑩ Gestión ambiental
- ⑪ Consumo eficiente de agua y energía
- ⑫ Gestión de materiales y residuos
- ⑬ Emisiones y cambio climático
- ⑭ Gestión, desarrollo y retención del Talento Humano
- ⑮ Seguridad y salud
- ⑯ Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados
- ⑰ Derechos Humanos

DESCRIPCIÓN DE LOS ASUNTOS

G4.19

Gobierno Corporativo.

Inclusión de buenas prácticas en materia de Gobierno Corporativo como la transparencia y el involucramiento de los órganos de gobierno en materia de asuntos económicos, sociales y de gobierno -ESG-.

Transparencia frente a asuntos regulatorios.

Seguimiento y monitoreo al cumplimiento con los dispuesto en leyes, regulaciones de la industria, principios corporativos, adhesiones voluntarias, códigos, manuales, políticas y procedimientos internos o contratos que dada su materialidad gobiernan o condicionan su actuar.

Ética, Integridad y lucha contra la Corrupción.

Comportamiento acorde con los principios de honestidad, ética, integridad, equidad y transparencia asumidos por la Compañía.

Oportunidades de negocio y nuevos servicios.

Políticas y prácticas tanto del portafolio de productos, como de afiliación a servicios considerando elementos ESG que permitan, entre otras, la generación de nuevas oportunidades de ofertas.

Inversiones y tenencia activa.

Políticas y prácticas de inversión responsable, así como monitoreo de las inversiones, considerando elementos ESG.

Desempeño financiero.

Gestión financiera de las compañías que genere una rentabilidad sostenida permitiendo oportunidades de crecimiento y garantizando el cumplimiento de las obligaciones.

G4.19

Compromiso con los clientes y usuarios. Desarrollar las actividades de manera que se cumplan las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando la protección de información sensible, la seguridad en las operaciones y honestidad en la reposición y reparación.

Abastecimiento sostenible. Gestión de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta variables ESG.

Gestión de materiales y residuos. Comportamiento de una organización para hacer frente al impacto ambiental generado por el uso de materiales y desecho de los mismos como consecuencia del desarrollo de sus actividades.

Emisiones y cambio climático. Comportamiento de una organización para adaptarse a los efectos derivados del cambio climático y mitiga directa o indirectamente los efectos del mismo .

Gestión, desarrollo y retención del talento humano. Prácticas laborales que promueven el desarrollo profesional de los empleados y cómo la organización evalúa las prácticas implementadas, iniciativas para mantener la motivación de los empleados, desarrollar competencias y atraer personal con competencias específicas, compromiso con las personas.

Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados. Comportamiento de una organización en la promoción y mejora de la calidad de vida de la sociedad en la que opera.

Prevención y gestión de riesgos en salud general y laboral. Estrategias de prevención de salud y riesgos laborales de cara a los clientes y usuarios.

Consumo eficiente de agua y energía. Comportamiento de una organización para hacer frente al impacto ambiental generado por el consumo de agua y energía como consecuencia del desarrollo de sus actividades.

Seguridad y salud. Comportamiento de una organización que garantice la seguridad, la integridad y la salud de las personas afectadas por su actividad (empleados, contratistas, vecinos, clientes, etc.).

Derechos Humanos. Comportamiento acorde a los principios de respeto y promoción de los Derechos Humanos asumidos por la organización sobre todas las personas que se vean impactadas por sus operaciones (empleados, proveedores, comunidades, clientes, etc.).

Gestión Ambiental. Políticas y programas que orienten el comportamiento de una organización para hacer frente al impacto ambiental generado como consecuencia del desarrollo de sus actividades.

GOBIERNO CORPORATIVO

G4.34

G4.38

G4.56

El Sistema de Gobierno Corporativo orienta las actuaciones de Suramericana S.A. y sus filiales y subsidiarias en cuanto al relacionamiento entre los órganos de Dirección, la administración, los accionistas, los proveedores y demás grupos de interés, generando confianza desde el Respeto, la Responsabilidad, la Transparencia y la Equidad.

En 2014 los esfuerzos estuvieron encaminados a fortalecer los estándares de Gobierno Corporativo en las sociedades internacionales, teniendo como objetivo afianzar las políticas de gobierno implementadas en los últimos años en Colombia, y procurando que cumplan con estándares superiores a los requerimientos mínimos de su legislación local.

Elementos de Gobierno Corporativo

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Comité de Ética
- Línea Ética
- Sistemas de Control Interno
- Defensoría del Consumidor

En las sociedades de El Salvador, República Dominicana y Panamá se consolidaron los principales elementos de Gobierno Corporativo, del cual hacen parte las políticas de gestión ética, protección al consumidor, la Administración y resolución de conflictos de interés, entre otras.

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

G4.7



Accionistas con participación superior al 1% al cierre de 2014

Nombre del Accionista	Número de Acciones	Porcentaje de Participación
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	55,530	81.1%
MUNICH RE	12,914	18.9%

SOBRE LA JUNTA DIRECTIVA

G4.51

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 G	Representante Legal	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
MATTHIAS MARWEGE	Director Ejecutivo	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft Aktiengesellschaft (Munich RE)
IGNACIO CALLE C	Vicepresidente de Finanzas Corporativas	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
PETER ERWIN WALDMANN	CEO Munchener de Venezuela C.A.	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft (Munich RE)

Para el año

2014

la Asamblea General de Accionistas

APROBÓ, PARA CADA MIEMBRO DE JUNTA DIRECTIVA HONORARIOS POR \$4,500,000 MENSUALES, PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL DE



A MARZO DE



EVALUACIÓN

La Junta Directiva, por conducto del Comité de Asuntos de Junta, realizó autoevaluación de su gestión y la de sus Directores, que comprende, entre otros, los siguientes ítems: seguimiento a los principales aspectos de la Sociedad, 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.

En 2014 no se realizó evaluación de la Junta Directiva por parte de un ente externo.

La Junta Directiva se reunió de manera presencial en seis (6) ocasiones en 2014, reuniones que fueron realizadas de manera bimestral. Con asistencia promedio de 42% de todos los miembros.

COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

G4.13

G4.38

G4.44

La Sociedad cuenta con los siguientes Comités de Junta Directiva, compuestos así:

Comité de Asuntos de Junta

David Bojanini G.
Matthias Marwege
Gonzalo Alberto Pérez R.

Comité de Auditoría y Finanzas

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

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

Comité de Desarrollo y Compensación

David Bojanini G.
Carlos Raúl Yépes J.
Oscar Celis M.

Cambios significativos

Durante 2014 no se presentaron cambios en la estructura de propiedad, no se modificaron los Estatutos Sociales, y no se adelantaron procesos de fusiones, escisiones, compraventa de activos o pasivos, o procesos de reestructuración societaria.

El Código de Gobierno Corporativo de la Compañía está publicado en www.sura.com

En **2014** no se recibieron quejas, ni denuncias a través de la Línea Ética, ni ningún caso para ser atendido por el Defensor del Consumidor para el caso de las Sociedades del exterior

LÍNEA ÉTICA **G4.57** **G4.58**

A través de la Línea Ética los grupos de interés pueden denunciar cualquier situación que atente contra los principios corporativos. Respecto a las sociedades filiales y subsidiarias de Suramericana en Colombia se destacan las siguientes cifras relacionadas con la gestión de la Línea Ética durante el año 2014.

- Casos recibidos: 158 (2014) - 180 (2013)
- Casos éticos confirmados: 58 (2014) - 66 (2013)

Respuesta a las violaciones del Código de Ética:

- Acciones correctivas (llamados de atención, retroalimentación, intervención): 48
- Llamados de atención con copia a la hoja de vida: 8
- Destitución: 2

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

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

Colombia

Reclamaciones: 46
(37 Seguros de Vida / 9 Seguros Generales).

Quejas: 318
(138 Seguros de Vida, 153 Seguros Generales, 10 Seguros de Riesgos Laborales y 17 a otras Compañías de Suramericana S.A.)

De acuerdo al Código Ética, los empleados, asesores e intermediarios deben revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Sociedad. Durante 2014 no se presentaron conflictos de interés que hubieran podido afectar a la Sociedad.

En **2014** se fortalecieron estas herramientas en las sociedades del exterior, implementándose conforme a su legislación local.

Sanciones y Procesos Judiciales

Dada la alta sensibilidad de los sectores en los cuales participan las sociedades filiales y subsidiarias de Suramericana S.A. y la naturaleza de los servicios a su cargo (Seguros, Seguridad Social y Sector Salud), 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 y subsidiarias realizan todas sus actuaciones bajo la premisa de proteger y respetar los derechos de los 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.

Para el cierre del año, las Sociedades filiales y subsidiarias por Suramericana S.A. se encontraban vinculadas a 3,481 procesos judiciales, de los cuales 760 procesos fueron terminados durante el 2014. Por su parte, un total de 795 procesos tienen la categoría de nuevos, es decir, aquellos que fueron notificados en el transcurso del año.

G4.S05

Ninguna de las filiales y subsidiarias de Suramericana S.A., incluyendo las del exterior, recibieron denuncias por temas de corrupción.

A continuación se discrimina la cantidad de procesos judiciales vinculados a las Sociedades de Suramericana:

Es importante destacar que el número de procesos al que se hace referencia en este informe se ve impactado de manera considerable por los procesos en los que es parte Seguros Generales que, en su mayoría, corresponden a procesos de responsabilidad civil adelantados por terceros en contra de clientes de la Sociedad, en los que ésta interviene, exclusivamente, en condición de garante de las obligaciones del cliente.

PROCESOS EN CURSO A DICIEMBRE 31 DE 2014

	EPS SURA	IPS SURA	ARL SURA	DINÁMICA	CGR	SURA VIDA	SURA GENERALES
Por activa*	25	0	5	0	0	10	197
Por pasiva**	245	42	649	4	1	234	2,069

PROCESOS NUEVOS 2014

	EPS SURA	IPS SURA	ARL SURA	DINÁMICA	CGR	SURA VIDA	SURA GENERALES
Por activa*	0	0	0	0	0	4	13
Por pasiva**	60	6	156	0	0	90	466

PROCESOS TERMINADOS 2014

	EPS SURA	IPS SURA	ARL SURA	DINÁMICA	CGR	SURA VIDA	SURA GENERALES
Por activa*	0	0	3	0	0	3	6
Por pasiva**	66	10	152	0	0	78	442

* Por activa: Suramericana y sus sociedades filiales y subsidiarias, actúan en calidad de demandantes.

** Por pasiva: Suramericana y sus sociedades filiales y subsidiarias, actúan en calidad de demandados o llamados en garantía.

PARA EL CIERRE
DEL AÑO

Las Sociedades filiales y subsidiarias de Suramericana S.A. se encontraban vinculadas a **3,481 procesos** judiciales, de los cuales **760** fueron terminados durante el

2014

INFORME DE CONTROL INTERNO



El control interno es un pilar indispensable para el logro de los objetivos corporativos, por ello se propende porque sus componentes sean incorporados en la gestión de nuestras filiales.

Estamos convencidos de que el autocontrol debe hacer parte de la cultura organizacional, soportada en los elementos de un buen gobierno corporativo, el comportamiento de sus colaboradores y los principios de responsabilidad, respeto, equidad y transparencia, ampliamente difundidos a todos los grupos de interés como base de actuación en todas las decisiones de negocio.

La estructura de la Compañía está claramente definida, teniendo la gestión del talento humano como parte fundamental de la estrategia, con roles, responsabilidades y líneas de autoridad, supervisión y reporte, incluida la línea ética. Se cuenta con una planeación formal, que define los objetivos con políticas, procedimientos y planes para alcanzarlos.

La Compañía identifica, analiza, evalúa, trata los riesgos y establece las condiciones bajo las cuales estos deben ser gestionados. Así mismo, cuenta con un plan estratégico único de TI, en 2014 se avanzó en la redefinición de prácticas de control tecnológico para garantizar razonablemente el adecuado funcionamiento de las operaciones.

La administración efectúa seguimiento permanente a los principales indicadores de los negocios y los procesos. La Auditoría Interna ejecuta un monitoreo independiente, aprobado por el Comité de Auditoría, con un equipo interdisciplinario, quien a su vez presenta periódicamente informes a la Junta Directiva. Se tienen en funcionamiento actividades de control alineadas al contexto, complejidad, naturaleza y alcance de las operaciones actuales de Suramericana y sus filiales.

Se dispone de información suficiente para la toma de decisiones, las comunicaciones son fluidas hacia los grupos de interés y se mantiene informada a la Junta Directiva de la evolución de los negocios, con énfasis en las inversiones nacionales e internacionales.





GESTIÓN **2014**



Gestión 2014

G4.1

La solidez financiera de la Compañía se soporta en una gestión adecuada de las reservas, anticipándonos a las exigencias regulatorias y a estándares financieros internacionales.

Encontrarnos cada día con la oportunidad de ser parte de la historia de tantas personas y empresas nos compromete con un trabajo coherente con la filosofía empresarial que durante 70 años ha orientado a las compañías de Suramericana, una filosofía basada en el respeto, la responsabilidad, la equidad y la transparencia.

Al compartir los resultados de un año de gestión reconocemos el trabajo de miles de personas que entregan su saber y su sentir para alcanzar las metas que nos fijamos como organización, son ellos quienes cada día tejen relaciones de confianza, hacen tangible nuestros principios y nos permiten pensarnos en el largo plazo.

2014 fue un año con resultados muy satisfactorios para Suramericana desde diferentes perspectivas:

Desde el punto de vista financiero logramos COP7.0 billones en ingresos, generando un EVA para la Compañía

de COP401 mil millones, 99% más que en 2013. Las filiales presentaron utilidades por COP587 mil millones, 66% más que el año anterior con un cumplimiento presupuestal del 150%. La solidez financiera de la Compañía se soporta en una gestión adecuada de las reservas, anticipándonos a las exigencias regulatorias y a estándares financieros internacionales, esto permite a su vez generar confianza a nuestros clientes y accionistas.

El patrimonio de Suramericana se consolidó en COP2.4 billones, con crecimiento de 12%, así mismo las reservas consolidadas ascienden a COP6.6 billones, en 2014 se aumentaron en COP707 mil millones, 12% más que el año anterior.

Ser una Compañía multicanal, multiso-lución y multiregión, es una estrategia que reduce la vulnerabilidad que pueda darse por variaciones en los contextos de mercado, por tanto es una estrategia que apalanca nuestra estabilidad y sostenibilidad. El incremento en la

participación de mercado da cuenta de la respuesta positiva de los diferentes segmentos y la pertinencia del enfoque de gestión, el año cerró con 24% de los seguros privados en Colombia, manteniendo el liderazgo en las principales líneas de negocio en las soluciones de automóviles, vida individual, vida grupo, salud, incendio, transporte y riesgos laborales, entre otras.

El Talento Humano es, sin lugar a dudas, nuestra principal ventaja competitiva, en la que se focalizan esfuerzos importantes. En 2014 se invirtieron COP484 mil millones en nuestros colaboradores. La atracción y retención, el desarrollo de competencias, así como la gestión del conocimiento son retos permanentes y aspectos clave para el desarrollo de una cultura orientada al servicio, la innovación y el cuidado que se reflejen en eficiencias operativas y en la creación de valor al cliente. Entendemos la innovación como la gestión del futuro, como un proceso que responde a estilos de liderazgo y a procesos culturales y organizacionales que faciliten la interacción de diferentes áreas y actores, en 2014 se consolidaron estrategias como la de CreActivos, metodologías ágiles, y se creó un área especializada para apoyar las ideas de innovación que adelantan los colaboradores, estas iniciativas promueven la generación de ideas y soluciones a inquietudes puntuales de los negocios.

Para el desarrollo de proyectos que impactan positivamente a los clientes se invirtieron COP107 mil millones. En mejoramientos de infraestructura para la prestación de servicios se destinaron COP93,549 millones. En 2014 se prestaron 23.9 millones de servicios en salud (3.8 millones más que en 2013) y 4.2 millones en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Con el fin de fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés, se avanzó en la implementación del proyecto de *Customer Relationship Management -CRM-*, que nos permite integrar la información de clientes y gestionar sus riesgos de manera integral y asertiva. Así mismo, se avanzó en el proyecto de relacionamiento con proveedores a través de un sistema *Supplier Relationship Management -SRM-*, que reúne la información de proveedores para tomar decisiones con mayor conocimiento de quien ofrece el bien o servicio, generar eficiencias y diseñar estrategias de desarrollo y fortalecimiento pertinentes.

El entorno de los negocios plantea desafíos importantes que exigen entender las condiciones demográficas, sociales, climáticas, regulatorias, de mercados y de salud, entre otros asuntos fundamentales para la competitividad y la sostenibilidad de la industria aseguradora no sólo en los procesos y estrategias internas de la Compañía, sino porque es en ese contexto en el que están inmersos nuestros clientes.

Un contexto que cambia, plantea nuevos riesgos y nuevas oportunidades para la actividad empresarial, el mayor aporte que podemos entregar a los clientes es sumar a su competitividad y la Gestión Integral de Riesgos es nuestra apuesta para responder a este reto, por eso los esfuerzos están concentrados en el desarrollo

EN 2014

se invirtieron **\$486 mil millones** en nuestros colaboradores.

En **2014**
se prestaron
23.9
millones
de servicios en
SALUD

G4.1 de propuestas de valor que nos inserten
G4.S01 en las estrategias de los clientes y nos
sientan como su principal aliado.

La nueva orientación de nuestros negocios permitirá generar un abordaje integral de los clientes, una metodología de relacionamiento más cercana y estratégica. Así mismo, estamos convencidos de que el más alto propósito es una vida sana, en los ámbitos empresarial y personal, para ello estamos comprometidos con la prevención mediante el desarrollo de hábitos y comportamientos saludables desde la conciencia individual y colectiva. Aprender a cuidarse para estar y sentirse bien, esto es, sin duda, hablar de sostenibilidad.

Generar acceso a mercados que tradicionalmente no se han relacionado con el sector asegurador es otro de los desafíos que enfrentamos como industria y como Compañía; es una oportunidad para atraer nuevos clientes y aportar a los retos de inclusión financiera que tenemos en los países donde estamos presentes. En este sentido se han alcanzado logros importantes en los proyectos Expansión, dirigido a segmentos de estratos 2 y 3 en diferentes barrios de Bogotá y Medellín; el Seguro Agrícola; Mercadeo en Sitio de Trabajo; la alianza con Novaventa; el trabajo con las pequeñas y medianas empresas; Nuevamente, una solución dirigida a los adultos mayores; entre otras iniciativas que nos han permitido aprendizajes importantes, en especial en la comprensión de las realidades de los clientes actuales y potenciales.

El fortalecimiento de los canales sigue siendo un reto de competitividad, conscientes de ello, ofrecemos herramientas que se integran con *Salesforce* e inciden en el modelo de gestión y de relacionamiento. Bancaseguros, las grandes

superficies, televentas y los medios digitales empiezan a ganar presencia ya que se ajustan a las dinámicas de nuevos segmentos facilitando el acceso a la oferta de soluciones.

Nos basamos en la excelencia en el servicio, en la plena satisfacción, por lo que se hace necesario un trabajo en alianza permanente con los proveedores, que se comparta una filosofía alrededor de la calidad y la atención. En 2014 se convocó a proveedores de los servicios de Asistencia SURA, y se inició un trabajo de fortalecimiento y cualificación de tal manera que se sientan parte de SURA y esto se refleje en el servicio de cara al cliente, además del impacto positivo en el desarrollo empresarial de este sector.

En las filiales continuamos con un trabajo de consolidación de procesos, de integración cultural y de cualificación de prácticas que nos permitan responder a estándares internacionales en diferentes ámbitos de gestión para garantizar su permanencia y vigencia en el tiempo.

Desde los orígenes de Suramericana el compromiso con el desarrollo ha inspirado la manera de hacer negocios, sabemos que lo que hacemos impacta el desarrollo de los países, de ahí que no sólo estamos evaluando nuestros resultados desde la perspectiva financiera sino desde el aporte a cada grupo de interés, y en especial con la sociedad en general. En 2014, la Fundación SURA invirtió COP17 mil millones en 97 proyectos en las líneas de educación sexual, formación para la competitividad, promoción cultural y gestión integral de comunidades con énfasis rural. El compromiso social de los colaboradores se refleja en la participación de 1,365 personas en el voluntariado corporativo.

Ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, al que nos adherimos voluntariamente en 2010, generando reflexiones y acciones encaminadas a promover los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, la protección del medio ambiente y la transparencia.

G4.1

Hoy llegamos a 10 millones de clientes, superamos muchas de las metas que nos hemos propuesto, pero el camino de seguirnos pensando a la luz de los contextos y nuevos escenarios sociales es una tarea que no termina, el aseguramiento debe ir más allá de la suscripción de pólizas y del *www* de los siniestros; nos invita a educar a los mercados, para promover empresas y ciudadanos sanos, así ganaremos todos.

Estamos convencidos de que el futuro será la consecuencia de lo que hagamos hoy, por eso nuestro compromiso es acompañar a nuestros clientes en la gestión integral de sus riesgos, condición necesaria para la competitividad. Lo anterior exige conocer el contexto de cada cliente, sus necesidades y oportunidades, diseñar soluciones que le generen valor y tener la capacidad de estar un paso adelante para orientar esfuerzos que viabilicen el desarrollo, la calidad de vida y la sostenibilidad... esto nos compromete a todos.

Coherentes con nuestros principios de responsabilidad y transparencia, este informe contiene las cifras que resumen un año de gestión, los principales logros, aprendizajes y retos de los negocios que integran Suramericana S.A., contiene una visión general de lo que hacemos, cómo y con quién lo hacemos, y hacia donde estamos dirigiendo nuestros esfuerzos.

Finalmente, quiero expresar mi reconocimiento y gratitud a los colaboradores por su trabajo, a los proveedores por sumar sus esfuerzos, a los clientes por su confianza, y a todas las personas y entidades que nos impulsan a continuar en este propósito de ser pertinentes y seguir vigentes en el largo plazo.

GONZALO ALBERTO PÉREZ ROJAS
Presidente

HOY
llegamos a
10
millones
de clientes



RESULTADO DE **LOS NEGOCIOS**

G4.4 Seguridad **Social**
Seguros
Servicios **Financieros**
Filiales **Internacionales**





NUESTRAS SOLUCIONES

G4.4



SEGURO
DE ACCIDENTES

SEGURO
DE ARRENDAMIENTO

SEGURO
PARA AUTOS

SEGURO
DE EDUCACIÓN

SEGURO
DE ENFERMEDADES GRAVES

SEGURO
DE EXEQUIAS

SEGURO
DE HOGAR

SEGURO
DE SALUD

SEGURO
DE VIDA

SEGURO
DE PENSIÓN

SEGURO
OBLIGATORIO SOAT

SEGURO
PLAN RENTA DIARIA POS

SEGURO
DE RENTAS VITALICIAS

MÓDULOS
DE SEGUROS

PLAN
NUEVAMENTE

ARL
SURA

EPS
SURA

IPS
SURA

DINÁMICA

G4.4

PARA GRANDES EMPRESAS Y PYMES



SEGURO
AGRÍCOLA

SEGURO
DE ARRENDAMIENTO

SEGURO
DE CUMPLIMIENTO

SEGURO
EMPRESARIAL

SEGURO
DE INCENDIO

SEGURO
DE INGENIERÍA

SEGURO
DE MANEJO

SEGURO
DE MULTIRIESGO

SEGURO
DE RESPONSABILIDAD CIVIL

SEGURO
DE SUSTRACCIÓN

SEGURO
DE TRANSPORTE

ARL
SURA

SEGUROS

G4.4

La industria aseguradora está inmersa en un contexto que requiere comprender de manera integral aquellos aspectos que inciden en la competitividad empresarial y en la calidad de vida de las personas. Eso nos exige mirar más allá de lo que tradicionalmente hemos hecho, y orientar los esfuerzos hacia nuevos segmentos, nuevas soluciones y nuevos canales, pero sobretodo, nuevos abordajes de nuestros clientes. Esta perspectiva implica repensarnos constantemente para ser pertinentes y ser los mejores aliados para ellos.

Estamos convencidos de que la sostenibilidad de las empresas depende de la capacidad de identificar y de gestionar los riesgos de manera integral, y es ahí donde tenemos el gran desafío, en ser capaces de ver y hacer conscientes a las empresas y a las personas de aquellos riesgos que aunque no sean transferibles requieren ser identificados y gestionados para alcanzar los objetivos, de tal forma que ante eventos negativos no se desvíen de sus metas planteadas. **Sabemos que nuestra sostenibilidad depende de la sostenibilidad de nuestros clientes, por eso generar experiencias de calidad es un propósito ineludible.**

Los resultados de las diferentes líneas de negocio fueron muy positivos, dan cuenta del desarrollo de una estrategia de eficiencia operativa, de mercados, relaciones de largo plazo y, sobre todo, de entregar

Repensarnos constantemente para ser pertinentes y **SER LOS MEJORES ALIADOS** de nuestros clientes.

soluciones que generen valor a partir de la complementariedad de nuestros servicios y la pluralidad del conocimiento, aspectos que reflejan el propósito de una Compañía con visión integral. **G4.4**

Es de resaltar el trabajo que venimos desarrollando en la Gestión Integral de Riesgos para las personas y para las empresas, que se traduzcan en calidad de vida y competitividad. Así mismo, el avance en el programa de CRM y proyectos que impactan el servicio, que nos están permitiendo conocer y entender mejor al cliente, de tal manera que prestemos un servicio que supere sus expectativas. Por último, mencionar la puesta en marcha de Nuevamente, dirigida al adulto mayor, la consolidación de canales masivos y digitales, la inversión en infraestructura, y los proyectos de expansión, entre otros, como iniciativas que materializan el compromiso de Suramericana con el desarrollo y evolución del concepto de aseguramiento.

Tenemos retos importantes, entre ellos, potenciar en oportunidades los riesgos emergentes, ser capaces de estar un paso adelante para asesorar y conducir a escenarios de competitividad para seguir siendo líderes en el mercado con una oferta pertinente a nivel global, y sólo será posible al sumar el talento humano de colaboradores y proveedores, y por supuesto, con la confianza de los clientes y de la sociedad en general.

JUAN DAVID ESCOBAR FRANCO
Vicepresidente de Seguros

AUTOS

G4.4

2014 fue un año de alta competencia en el ramo de automóviles, observamos fuertes disminuciones en las primas promedio de mercado así como la llegada de nuevos competidores internacionales. Sin embargo, fue un año positivo para SURA, donde nos seguimos consolidando como líderes en Colombia.

Autos creció 4.2% alcanzando primas por COP580 mil millones, impulsado principalmente por el negocio individual que creció 5.4%. Por su parte, las pólizas colectivas crecieron 2.8%.

En Agosto de 2014, empezó a operar Asistencia SURA, que administrará directamente la red de proveedores para la prestación de los servicios asistenciales, buscando ofrecer un servicio diferencial a todos nuestros asegurados.

El empalme con el proveedor anterior se hizo sin afectación en el servicio y al finalizar el año logramos reducir el índice de quejas **EN 37% FRENTE AL ESQUEMA ANTERIOR**

Desde el inicio de la operación hasta el cierre de año, se coordinaron 176,099 servicios asistenciales, siendo el Conductor Elegido el servicio con mayor demanda con 65,170 solicitados en 4 meses.

Los siniestros alcanzaron COP352 mil millones; 2.7% más frente 2013.

La operación de Salvamentos tuvo un resultado sobresaliente, se lograron ingresos por COP26 mil millones por comercialización de Salvamentos y Repuestos superando en COP4,200 millones la recuperación alcanzada en 2013.

SINIESTROS

G4.4

2014

COP **352,408** mil millones

60.7%

2013

COP **343,293** mil millones

61.6%

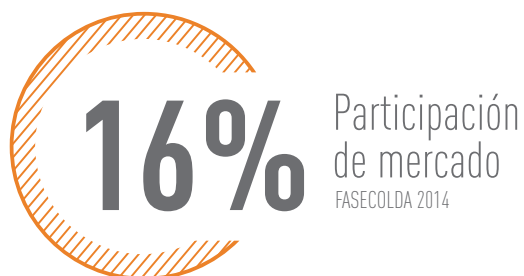
CONSCIENTES DE QUE EL SEGMENTO DE MOTOS

está en crecimiento en el país, se inauguró en Medellín Motos SURA
un centro de servicios especializado en motocicletas

SOAT

64.4

Estamos enfocados en estrategias de diferenciación y orientados a lograr que los clientes de otras soluciones prefieran el SOAT de SURA. De lo anterior, observamos el incremento de la aceptación del SOAT por parte de los clientes de Autos, pasando de 24.5% de clientes de Autos con SOAT a final de 2013 a 35.7% a noviembre de 2014.



COP **1,774**
MILLONES
en primas de SOAT durante
el año 2014 por internet

Se disminuyó en **1.2 puntos**
porcentuales la siniestralidad y se
alcanzó un incremento en primas del
12.5%

Vehículos asegurados
1,109,527

Motos aseguradas
345,233

En 2014 inauguramos la nueva sede de Salud SURA Chipichape ubicada en Cali.

SALUD

G4.4

La siniestralidad
CERRÓ EL AÑO EN
63.6 %
disminuyendo
1 %

Se mantuvo la línea ascendente en los resultados de las soluciones de salud, con cifras importantes de crecimiento en la producción y nuevos asegurados, al tiempo que se reduce la siniestralidad.

El crecimiento de las primas fue de 15%, para cerrar el año con COP621,140 millones, COP81,630 millones más que el año inmediatamente anterior.

El año cerró con 254,764, con un crecimiento de 19,000 nuevos asegurados, de los cuales 78% son menores de 40 años.

La siniestralidad cerró el año en 63.6%, disminuyendo 1%.

GESTIÓN DEL RIESGO EN PERSONAS

Uno de los mayores riesgos de la actividad del aseguramiento de la salud, es lograr el equilibrio entre la prima recibida y el costo por servicios y tratamientos médicos. Todo desequilibrio económico que se presente en esta relación afecta de forma directa la viabilidad financiera del ramo. De ahí, la importancia de tener todo un modelo de Gestión del Riesgo en Salud que nos permita impactar o mitigar positivamente los factores que influyen la salud, como son: el envejecimiento de la población, el incremento de enfermedades crónicas, el costo de la atención en salud (producto de la innovación y tecnología) y la supraespecialización de las instituciones de salud.

Con este proyecto se busca cuidar de nuestros asegurados gestionando de manera integral riesgos en salud que puedan afectar su desarrollo, crecimiento y productividad, a través del acompañamiento, seguimiento e implementación de actividades coordinadas.

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 medicina, 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.

VIDA INDIVIDUAL

G4.4

Consolidación, rentabilidad y sostenibilidad son las palabras que destacan el resultado de la solución de Vida Individual en 2014. Para lograrlo se definieron los siguientes frentes de trabajo: eficiencia operativa, dinamismo comercial, expansión de canales y fortalecimiento del equipo.

El desafío en el mercado es generar más conciencia sobre la necesidad del seguro de vida, identificando los motivadores de compra de cada cliente.



Ingresos por COP345,582 millones

118,055 clientes y 124,979 pólizas.

La expedición automática de seguros de vida pasó de 37% en 2013 a 60% en 2014

VIDA GRUPO

G4.4

La solución de Vida Grupo cerró con ingresos por COP452,653 millones, que representó un crecimiento de 23% con respecto al año anterior y un cumplimiento del presupuesto de 101.5%.

El crecimiento del mercado en esta solución fue de 13% y Suramericana alcanzó el 23% de participación.

La siniestralidad fue de 29.4%, cinco puntos por debajo del año anterior.

20,718 clientes tomadores, lo que representa 36% de crecimiento frente a los tomadores vigentes en 2013.

Entró en circulación un nuevo canal para la póliza de deudores a través de la tarjeta de crédito Tuya con 1,137,861 nuevos asegurados que representó ingresos por COP36,773 millones.

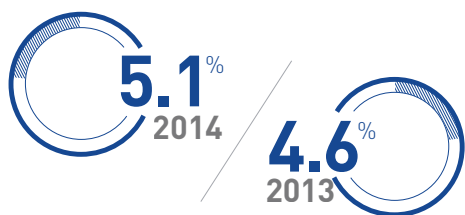
Durante 2014 se consolidó el Plan Empresarial SURA como una solución para los empleados de las pequeñas y medianas empresas. 1,566 asesores acompañaron a 5,364 empresas en la protección de sus empleados y sus familias asegurando a 59,322 personas. Esta solución alcanzó primas por COP10,662 millones. Dada la facilidad para la operación de esta solución, los asesores expidieron directamente 5,852 pólizas.

LA SOLUCIÓN DE
VIDA GRUPO
cerró con ingresos por
COP **452,653**
millones

CANALES MASIVOS

G4.4

PARTICIPACIÓN TOTAL COMPAÑÍA
sin Pensiones/Rentas



El área de canales masivos hace posible, entre otros, el propósito de crear y desarrollar canales alternativos y medios de venta para lograr una mayor penetración de seguros en el mercado colombiano. En estos últimos 7 años, se han generado para Suramericana nuevos canales de distribución, tales como: Grandes Superficies (a través de la alianza con el Grupo Éxito), Televentas, Canales Digitales y Ventas por Catálogo (a través de la alianza con el Grupo Nutresa).

A través de estos nuevos medios, más de 650 mil clientes han recibido una oferta para gestionar sus diferentes riesgos en el último año, generando más de COP190 Mil Millones en primas, lo que equivale al 5.1% de la participación de ingresos de las compañías aseguradoras, con un crecimiento superior al del mercado equivalente al 25%.

Finalmente, se destaca la disminución del fraude en este canal de ventas el cual al cierre de 2014 lo llevamos a un 1.19% después de venir de un 18% y 8% en 2012 y 2013, respectivamente.

Luego de un ejercicio de planeación estratégica donde se determinó que un foco estratégico es la expansión en los canales digitales, se separó el canal de Grandes Superficies que se encontraba en una etapa de estabilización muy madura comparada con los demás canales masivos. Por lo tanto, se crea la Gerencia Sura Digital y Canales Masivos, dándole énfasis y mayor concentración a la estrategia digital y a la estabilización de los otros canales alternos.

CANAL	2013 (COP)	2014 (COP)	CRECIMIENTO (%)
RETAIL	128,853	158,682	23.15
TELEVENTAS	19,071	25,234	32.32
CANALES DIGITALES (INTERNET Y MÓDULO)	4,599	7,067	53.66
VENTAS POR CATÁLOGO (ALIANZA NOVAVENTA)	65.60	155.2	136.59
TOTAL GERENCIA SURA DIGITAL Y CANALES MASIVOS	152,588	191,138.2	25.26

Se presentan los resultados 2014 más relevantes por canal (Grandes superficies se detalla en la Alianza Seguros Éxito, más adelante):

Televentas

Canal de ventas telefónico con operaciones tercerizadas en dos *Contact Center*, 160 asesores y más de 57.000 pólizas nuevas vendidas en 2014.

Principales logros año anterior:

- COP25,234 Millones de Producción.
- 33% de crecimiento en producción vs 2013 (El doble del crecimiento 2012- 2013 16.32%).
- Estrategias en funcionamiento:
 1. Banca (Exequial, Hogar, Vida y Desempleo*)
 2. Vida Éxito (Modelo de propensión de clientes*)
 3. Tarjeta Éxito - Familia Segura
 4. Protección (Vida para todos)*
 5. Directo (Autos, Hogar, Vida, Exequial, SOAT, AP)

VENTAS POR CATALOGO

En la comercialización de los seguros de Sura a través del catálogo de Novaventa. Con esta alianza se busca aumentar la oferta de seguros con innovación e inclusión a los niveles socioeconómicos 1, 2 y 3.

- Red Comercial de 100,000 mamás empresarias (74% estratos 1 y 2)
- Ventas 2013 3,569 Seguros
- Ventas 2014 9,031 Seguros
- Crecimiento en ventas del 153%
- 4,872 Clientes vigentes
- En 2 años hemos asegurado 10,181 personas

CANALES DIGITALES

En Sura Digital, se tiene como objetivo de transformar la propuesta de valor de Seguros Sura en el contexto digital y a su vez apalancar el crecimiento de otros canales de venta de la organización. En el 2014 se generaron los siguientes resultados a través de diferentes medios digitales:

Portal Suraenlinea.com

En el año 2014 se lanzó el sitio www.suraenlinea.com como portal transaccional de venta de seguros de Sura. Con este sitio se logró el crecimiento del 100% en venta de SOAT por Internet alcanzando COP1,064 millones en primas. En seguros de autos se lograron COP155 millones en ventas correspondientes a 104 pólizas vendidas por el canal.

Módulos

En 2014 logramos el incremento de la confianza de nuestros clientes en los módulos de seguros. Cambiamos las conexiones a Internet de nuestros módulos a planes empresariales de banda ancha 4G minimizando así el número de fallas por SOAT no expedidos o fallos en el pago. Esto se manifiesta con un crecimiento en ventas del 45% en primas de SOAT equivalentes a COP5,848 millones.

Finalmente, se destaca la disminución del fraude en este canal de ventas el cual a cierre de 2014 lo llevamos a un 1.19% después de venir de un 18% y 8% en 2012 y 2013, respectivamente.

Socios eCommerce:

Nuestra plataforma de comercio electrónico apalanca el crecimiento de otros socios, tales como: Éxito.com (alianza Seguros Éxito): 1,934 Pólizas de SOAT una producción en primas de COP 399 millones.

G4.4

EN **2**
años hemos
ASEGURADO
10,181
PERSONAS
ventas por catálogo

GRANDES SUPERFICIES

G4.4

SEGUROS ÉXITO

Presenta un crecimiento en ventas del 23% con respecto a 2013 y un incremento notable en número de asegurados que ya alcanzan 822,000.

La línea de SOAT presentó un crecimiento de 20% y COP109,000 millones en primas. Por su parte la línea de seguros voluntarios (Vida, Autos, Accidentes) presentó un crecimiento de 41% representado en COP27,641 millones en primas y aproximadamente 200,000 asegurados.

Se emplearon de manera directa a más de 160 jóvenes asesores con un promedio de edad de 26 años.

Nuestra marca consolidó su presencia en más de 350 tiendas ofreciendo, además del SOAT, planes de protección para la familia, el carro, la moto y el hogar.

Se lanzó al mercado el plan de protección Respaldo Seguro Cáncer que logró llevar tranquilidad a más de 3,200 asegurados en sus primeros meses de operación, así mismo se empezó con la comercialización de la primera solución modular de vida que le permite al cliente elegir las coberturas que necesita y los valores asegurados de acuerdo a su momento de vida.

Se destaca la presencia de la marca y sus soluciones de seguros en todos los formatos del Grupo Éxito: Éxito, Éxito Express, Carulla, Surtimax, Super Inter y Estaciones de Servicio Éxito. Así mismo se resalta el desarrollo de los canales web, domicilios y televentas que fortalecen nuestro modelo de aproximación con los clientes.

ALKOSTO

Venta de seguros voluntarios a través de la Tarjeta de crédito Alkosto, con presencia en 22 almacenes y en 7 ciudades del país.

G4.4

Este nuevo canal logró llegar a 18,500 asegurados con soluciones acorde a sus necesidades.

SUPER INTER

Con el ánimo de fortalecer nuestra presencia en la zona occidente y eje cafetero se inició en julio de 2014 la venta de SOAT en 43 almacenes a través de la alianza con Super Inter Supermercados.

EN LOS SEGUROS
voluntarios
LOGRÓ UN CRECIMIENTO DE



EMPRESARIALES

G4.4

G4.EC2

Los segmentos clave de soluciones empresariales son:

- Pequeña empresa
- Mediana empresa
- Cliente corporativo
- Hogar

En 2014 se creó la gerencia de Geociencias, que incorpora y consolida una visión de gestión de riesgos y oportunidades asociadas a amenazas de la naturaleza y al cambio climático.

Las principales soluciones empresariales se agrupan en tres líneas: Propiedad, Patrimoniales y Cumplimiento, que comprenden a su vez diferentes soluciones de seguros orientadas a las empresas, de acuerdo con el tamaño, actividad, tipos de bienes y responsabilidades.

Con estas soluciones se busca proteger el patrimonio de las empresas frente a riesgos sociales, laborales, de la naturaleza, y los propios de cada actividad.

LÍNEA DE NEGOCIO	2014	2013	VARIACIÓN
INCENDIO	COP326,440	COP281,614	15.9%
CUMPLIMIENTO	COP86,427	COP75,223	14.9%
RESPONSABILIDAD CIVIL	COP71,424	COP65,561	8.9%
INGENIERIA	COP55,848	COP70,103	-20.3%
TRANSPORTES	COP45,705	COP43,076	6.1%
HOGAR	COP45,200	COP40,068	12.8%
MANEJO	COP20,717	COP21,588	-4.0%
SUSTRACCIÓN	COP20,212	COP20,576	-1.8%
OTROS RAMOS GENERALES	COP7,878	COP1,690	365.6%

*Cifras en millones

TOTAL

COP 699,841

COP 619,499

9.7%

RENTAS

G4.4

COP **548.794** millones
CON UNA PARTICIPACIÓN
DE MERCADO DE
25%

Desde Rentas Vitalicias y Seguros Previsionales de Suramericana se vela por la sostenibilidad de los negocios relacionados con la seguridad social en el marco de las Rentas Vitalicias, el Seguro Previsional, y las Conmutaciones Pensionales, promoviendo un sano balance entre la gestión de los riesgos asociados al negocio, la rentabilidad del cliente y el retorno para el accionista.

La producción total fue de COP548,794 millones, con una participación de mercado de 25%.

El Seguro Previsional alcanzó una producción total de COP534,512 millones, se pagaron siniestros por COP285,871 millones y los saldos de reserva de siniestros (avisados y no avisados) corresponden a COP965,079 millones en 2014 (en 2013 fueron COP740,391 millones).

La solución de Pensiones Ley 100 presentó un total de 7,854 negocios vigentes, de los cuales 111 son nuevos negocios en 2014; estos generaron una producción de COP19,354 millones (decrecimiento de 60% explicado en la disminución de la elección de Renta Vitalicias como modalidad de pensión). En contratos vigentes, se pagaron mesadas pensionales por COP83,637 millones y el saldo de la reserva matemática para ésta solución corresponde a COP1,430,933 millones.

La solución de Pensiones con Conmutación Pensional presentó 669 negocios vigentes, se pagaron mesadas pensionales por valor de COP12,742 y el saldo de la reserva matemática para ésta solución corresponde a COP159,410 millones.

Entendiendo las necesidades de nuestros pensionados y con el ánimo de generarles inclusión en el sistema financiero, Suramericana ha mantenido una solución financiera para sus pensionados, ofreciendo una tasa de interés competitiva y un proceso de aprobación y desembolso ágil.

En 2014 se hicieron 1,021 préstamos, los cuales significaron un total de COP5,416 millones de monto desembolsado.

SEGURIDAD SOCIAL

G4.4

Cuidar es una palabra corta en su gramática, pero muy extensa en su significado. Al interior de las compañías que hacen parte de la Seguridad Social de Suramericana hemos entendido y asimilado el cuidado como una responsabilidad corporativa y un compromiso individual de vida.

El camino hacia una Cultura del Cuidado, requiere de un compromiso y una transformación inicial por parte de nuestros colaboradores, nuestras políticas, nuestros procesos, nuestra tecnología y todo el entorno empresarial que lo rodea. El proceso que hemos venido consolidando en estos años ha logrado permear una buena parte de nuestros equipos de trabajo, pero sabemos que es un reto de largo plazo y que una verdadera transformación cultural, requiere un trabajo constante que permita un cambio de comportamiento perdurable. El reto final es acompañar a nuestros afiliados en la interiorización de esa transformación cultural.

HEMOS
ENTENDIDO Y ASIMILADO
EL CUIDADO
como una responsabilidad
corporativa y un compromiso
INDIVIDUAL DE VIDA

G4.4 En 2014 encaminamos nuestros esfuerzos a entregar un buen servicio y creamos las bases para hacer un análisis de los procesos y servicios, y garantizar que estén verdaderamente enfocados en cuidar a nuestros afiliados y clientes. De este análisis surgió SENTIR, uno de los proyectos más ambiciosos que hemos trazado desde la Seguridad Social de Suramericana y que constituye un esfuerzo transversal de toda la Vicepresidencia para evolucionar en el modelo de operación actual y ofrecer a los usuarios un mejor servicio.

Estamos convencidos de que un conjunto de compañías verdaderamente orientadas a cuidar a las personas, que acompaña a la sociedad en su evolución hacia la cultura del cuidado, en donde todos entendamos la importancia de interiorizar la responsabilidad individual y colectiva frente a la salud y al bienestar, será la punta de lanza para una sociedad más armónica.

El año 2014 nos dejó grandes logros en lo social y lo económico, pero también nos dejó grandes retos para 2015. La creación de la Seguridad Social en Colombia ha sido una de las transformaciones más importantes en la historia, el compromiso que tenemos todos los ciudadanos es darle la oportunidad de mostrar sus resultados. Todos hacemos parte de la construcción de un modelo que sea eficiente y sostenible en el tiempo.

De nuestra parte agradecemos a los afiliados, empresarios, colaboradores, inversionistas y la sociedad en general por creer en nuestra gestión. Pueden estar seguros de que nuestra energía y dedicación seguirán enfocadas en construir las bases para que los colombianos se apropien del cuidado.

CARLOS ANDRÉS ÁNGEL ARANGO
Vicepresidente de Seguridad Social

Compañías de la Vicepresidencia de Seguridad Social

ARL SURA - Seguros de Riesgos laborales Laborales Suramericana S.A.

EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.

Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.

Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. IPS Dinámica

Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S. (CGR)

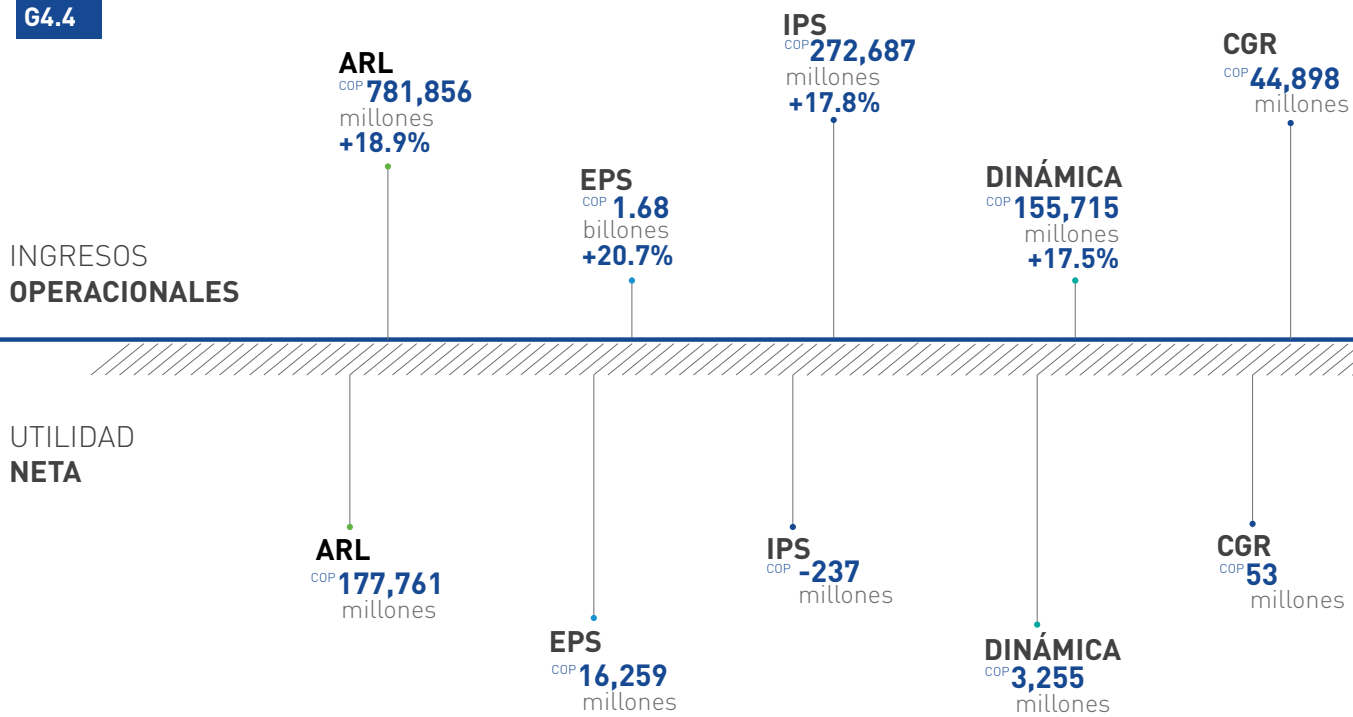
Cultura del cuidado

Continuamos convencidos de que decirle **sí al cuidado**, es un compromiso que puede transformar la calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias. Es por eso que hoy la "Cultura del Cuidado" se transforma en un proyecto de la Vicepresidencia de Seguridad Social.

Cuídate que yo te cuidaré, nuestra comunidad educativa digital en torno al cuidado, hoy continúa creciendo. Generamos día a día una red de conversaciones en la población trabajadora y sus familias a través de historias reales, movilizando e inspirando a la comunidad en torno a hábitos de vida saludable.

CUÍDATE QUE YO TE CUIDARÉ,
Nuestra comunidad educativa
digital en torno al cuidado

G4.4



*Los recobros al FOSYGA por conceptos de no POS ascendieron a COP273,190 millones

EPS SURA

G4.4

Concentramos nuestros esfuerzos en los propósitos que definimos:

- Mejorar la salud de nuestros afiliados y lograr que los saludables seamos más
- Cuidarnos como equipo
- Garantizar la sostenibilidad financiera de la Compañía

Asuntos declarados como intolerables en EPS SURA:

- Muertes maternas evitables
- Transmisión vertical de VIH (transmisión materno fetal)
- Muertes por enfermedad diarreica aguda en niños
- Sífilis congénita

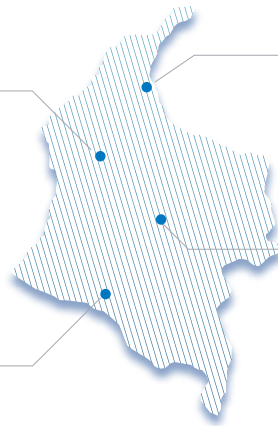
2014 fue un buen año para EPS SURA ya que fue reconocida en Colombia como la mejor EPS en el ranking del Ministerio de Salud y Protección Social, la única calificada con el nivel "Alto" en los tres aspectos evaluados (gestión de riesgo en salud, acceso a los servicios de salud y movilidad).

La innovación en los programas de promoción y prevención continuará siendo uno de nuestros principales retos en este año, buscando articular esfuerzos con la estrategia "Cuidate que yo te Cuidaré" y permear a los ciudadanos con la gestión del riesgo y la cultura del cuidado.

POBLACIÓN AFILIADOS

G4.4

70%
regional Antioquia
y Eje Cafetero



10%
regional Norte

14%
regional Centro

6%
regional Occidente

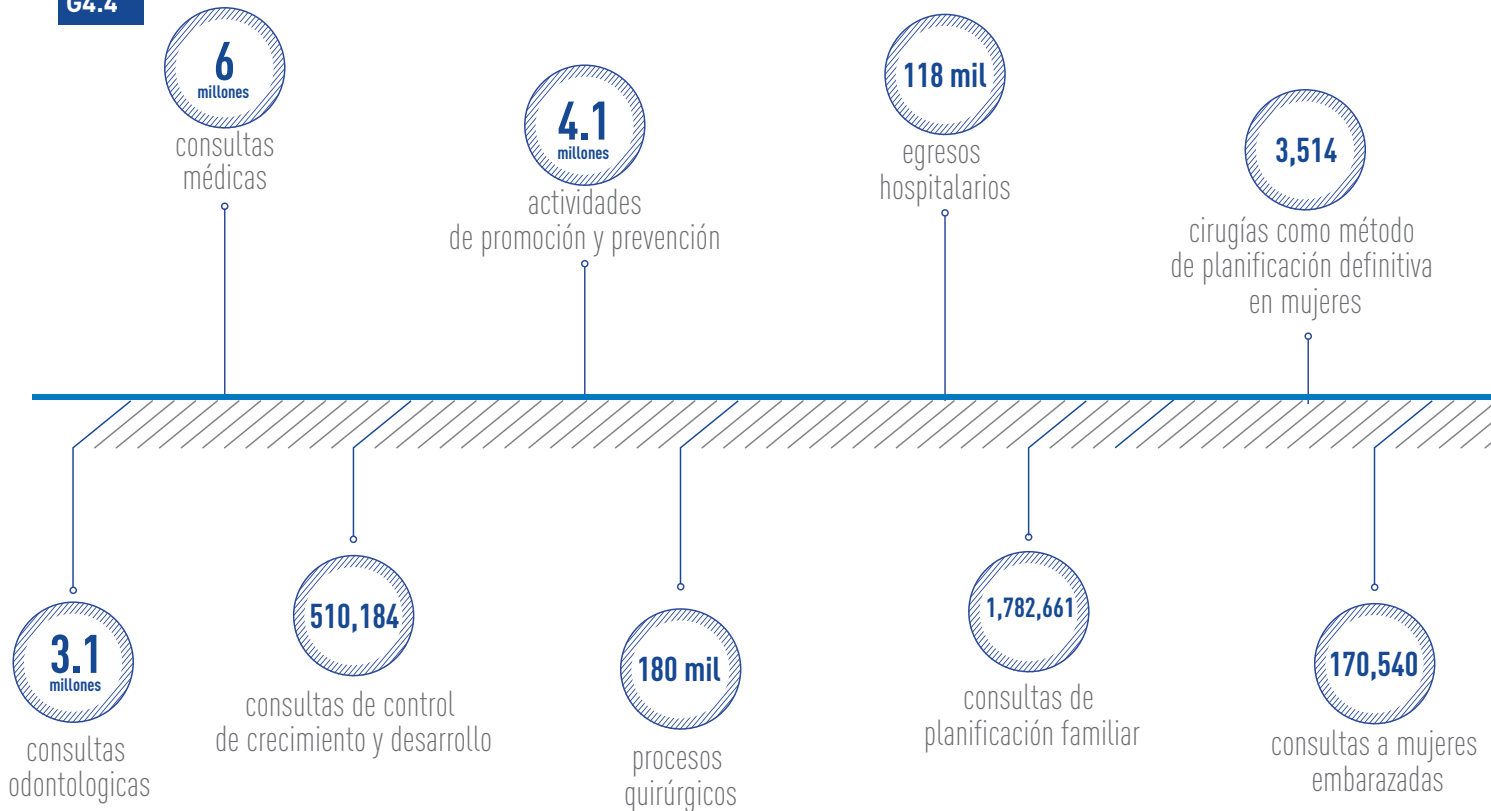
2,032,429
AFILIADOS

25.4%
CRECIMIENTO

93,996 NUEVOS
USUARIOS
PROVENIENTES DE
COMFENALCO ANTIOQUIA

LAS CIFRAS LO DICEN

G4.4



Salud en su Empresa

3,296 actividades extramurales de promoción y prevención
927 actividades educativas
2,369 actividades asistenciales
83,493 asistentes
21,978 trabajadores asistieron a actividades educativas y
61,515 fueron evaluados en las actividades asistenciales.

22,395 Incapacidades a empleadores por valor de **COP55,141** millones, correspondientes a **102,101** empleados, dando cumplimiento a la garantía de protección financiera para el afiliado.

EPS SURA
TERMINÓ EL AÑO
2014
con **2.032.429**
afiliados

20,148

partos

8.6
millones

ayudas
diagnósticas

1,665,826

atenciones preventivas
en odontología

más de

22.3
millones en servicios
DE SALUD

1.7 millones
de afiliados

11 actividades
de salud al año en
promedio por cada
afiliado

173

Trasplantes

8,580

Mamografías

259,234

Citologías cervico-uterinas

7,871,399 ÓRDENES DE MEDICAMENTOS
entregadas en el **2014**

EL PLAN COMPLEMENTARIO
CERRÓ CON

14,610
AFILIADOS
EN 2014

G4.4

Más acceso menos trámites

Queremos facilitar la vida de nuestros usuarios agilizando y disminuyendo contactos presenciales a través de opciones por internet o con la realización de trámites directamente con el prestador. Hemos logrado disminuir 256.422 contactos por mes.

Plan complementario

El año 2014 fue un periodo de estabilización en los procesos y en la comercialización de nuestro plan complementario, que ofrece beneficios adicionales a los contenidos en el POS. Este producto se comercializó en Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y se iniciaron operaciones en Bucaramanga en el mes de noviembre de 2014.

El producto cerró 2014 con un total de 14,610 afiliados y un cumplimiento presupuestal en primas de 98.84%.

ARL SURA

G4.4

Continuamos comprometidos con el acompañamiento a las empresas y con el desarrollo y la formación de los trabajadores

Acompañamos a más de 63,000 empresas y a más de dos millones de trabajadores para que vivan el cuidado de una forma integral en el trabajo diario y en su vida cotidiana.

En ocasiones ocurren accidentes de trabajo o enfermedades laborales que pueden dejar inválida a la persona que lo sufrió, o incluso quitarle la vida. En esos momentos difíciles el trabajador y su familia cuentan con el apoyo de todo nuestro equipo y de su empresa, y con el respaldo que les dan las reservas que tenemos constituidas para garantizar que esa familia reciba oportunamente y durante el tiempo que su edad o expectativa de vida determinen, las prestaciones económicas que le permita continuar con su vida de la mejor manera posible.

La educación en la Administradora de Riesgos Laborales ARL SURA se está transformando...

LA EDUCACIÓN

EN LA ADMINISTRADORA
DE RIESGOS
LABORALES

ARL
SURA

SE ESTÁ **TRANSFORMANDO...**



El desarrollo de capacidades y conciencia en las personas es un factor determinante para la competitividad, por eso creamos diferentes programas que promuevan la incorporación de hábitos que transformen a las personas y su entorno.

G4.4

Educación para la Cultura del Cuidado se consolidó como la herramienta adecuada para acompañar las estrategias de las empresas afiliadas a través de procesos educativos.

Jornadas en 30 municipios
Formamos 67,000 trabajadores de 6,900 empresas

REGIONAL	TRABAJADORES	APORTE	EMPRESAS
ANTIOQUIA	61,180	1,285,550,245	7,842
CENTRO	196,758	6,217,731,700	13,873
NORTE	43,325	1,470,532,494	2,861
OCCIDENTE	36,780	922,767,288	3,842
PAÍS	338,042	9,896,581,727	28,418

Queremos **conocer** mejor
las **necesidades** de
NUESTROS CLIENTES

G4.4

MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN EL CLIENTE

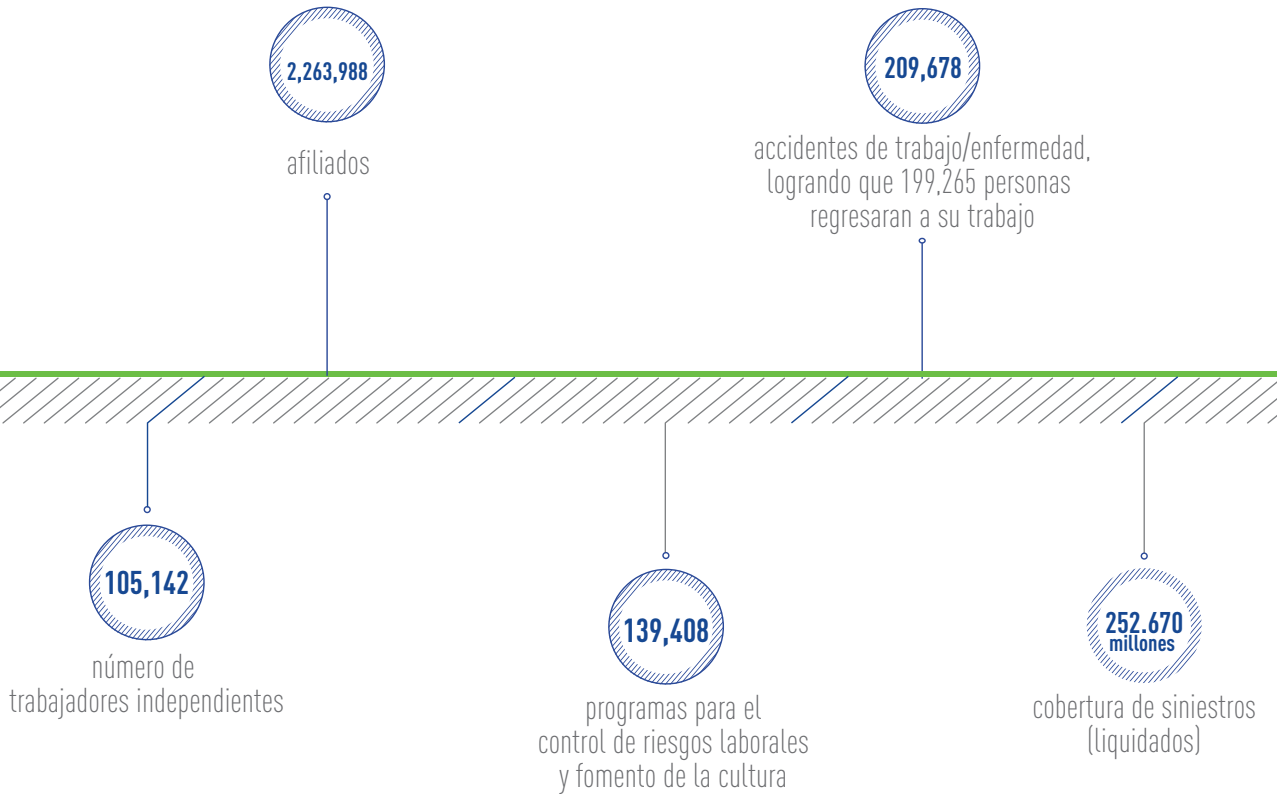
Estamos comprometidos con un modelo de atención centrado en el cliente, con el cual logremos mayor conocimiento de sus necesidades particulares, y a partir de ello diseñar propuestas de valor que respondan a sus expectativas.

Hoy contamos con equipos especializados por sectores económicos y atención multicanal (asesoría presencial, página web, línea telefónica, e-mail, chat, video llamada).

Se realizó la XX versión del Congreso Internacional ARL SURA: Educación para el Cuidado 2014 en ocho ciudades de Colombia, y reunió más de 6,500 personas, entre ellas, líderes, empresarios y trabajadores. Contamos con 40 conferencistas provenientes de Escocia, España, Estados Unidos, Chile, Argentina, Panamá, Ecuador, Brasil, Cuba y Colombia. Así mismo, con el apoyo de la Secretaría de Educación de Medellín, se realizó la muestra **Los Niños pintan el cuidado**, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, en la que 700 niños representaron a través de dibujos lo que sienten y piensan alrededor del cuidado.

LAS CIFRAS
LO DICEN

G4.4



COP **781,856**
millones en primas
con un crecimiento
de **18.9%**

154,539
millones

constitución de reservas

1,138,700
MILLONES
en reservas

IPS SURA

G4.4

806,039
usuarios

Nuestra visión es ser referentes en la prestación de servicios de salud ambulatorios, domiciliarios y empresariales mediante modelos efectivos de atención, enmarcados en el cuidado y la seguridad del paciente.

Salud en Casa

1,538 pacientes en el programa de pacientes permanentes.
61,538 atenciones domiciliarias (médicas, de enfermería, terapéuticas, otros profesionales).

Servicios Ambulatorios

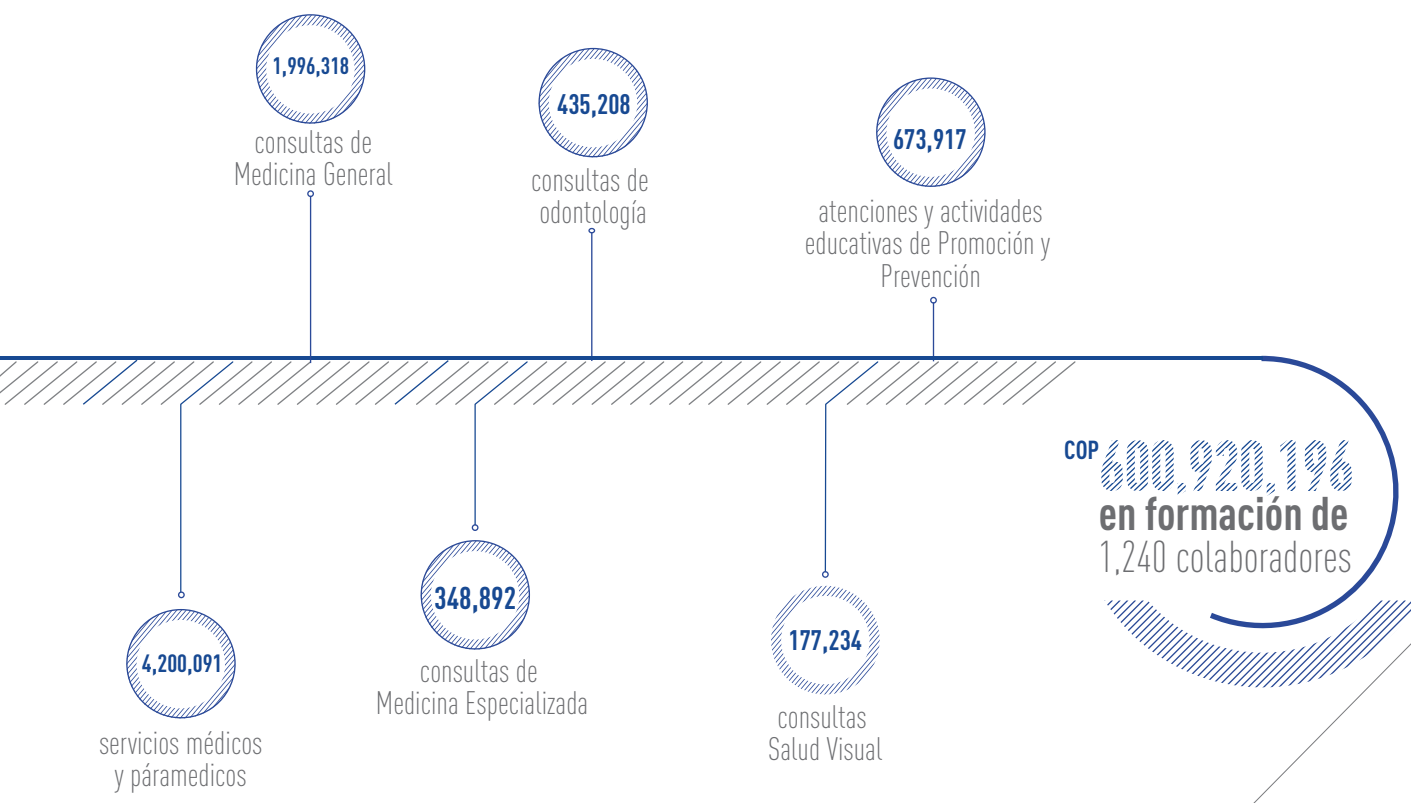
Prestamos nuestros servicios a EPS SURA bajo el modelo de Salud en su Familia, y la especialización en estratificación del riesgo cardiovascular extremo.

En 2014 garantizamos al 100% de los usuarios activos un médico de familia.

Los costos de operación de la compañía crecieron el 16.2% y los gastos de administración el 27.3%. La pérdida del año fue de COP237 millones influenciada especialmente por las inversiones realizadas en mejoramiento de la infraestructura en IPS Básicas.

En 2014 participamos como ponentes en el Congreso Internacional de Desarrollo y Sostenibilidad del Cuidado, realizado por el INALDE y la Home Reinassance Foundation en la ciudad de Bogotá. También fuimos invitados como expositores a la Catedra de Salud Pública, Evento de Experiencias Exitosas en Atención Primaria en Salud, de la Secretaria de Salud de Antioquia para presentar nuestro Servicio de Salud en Casa con su plan de Hospitalización domiciliaria.

G4.4



**CRECIMIENTO
DE LOS INGRESOS**
17.8%
cumplimiento de
100%

16.6%
Crecimiento gastos de
operación de la compañía

27.3%
Crecimiento de gastos
de administración

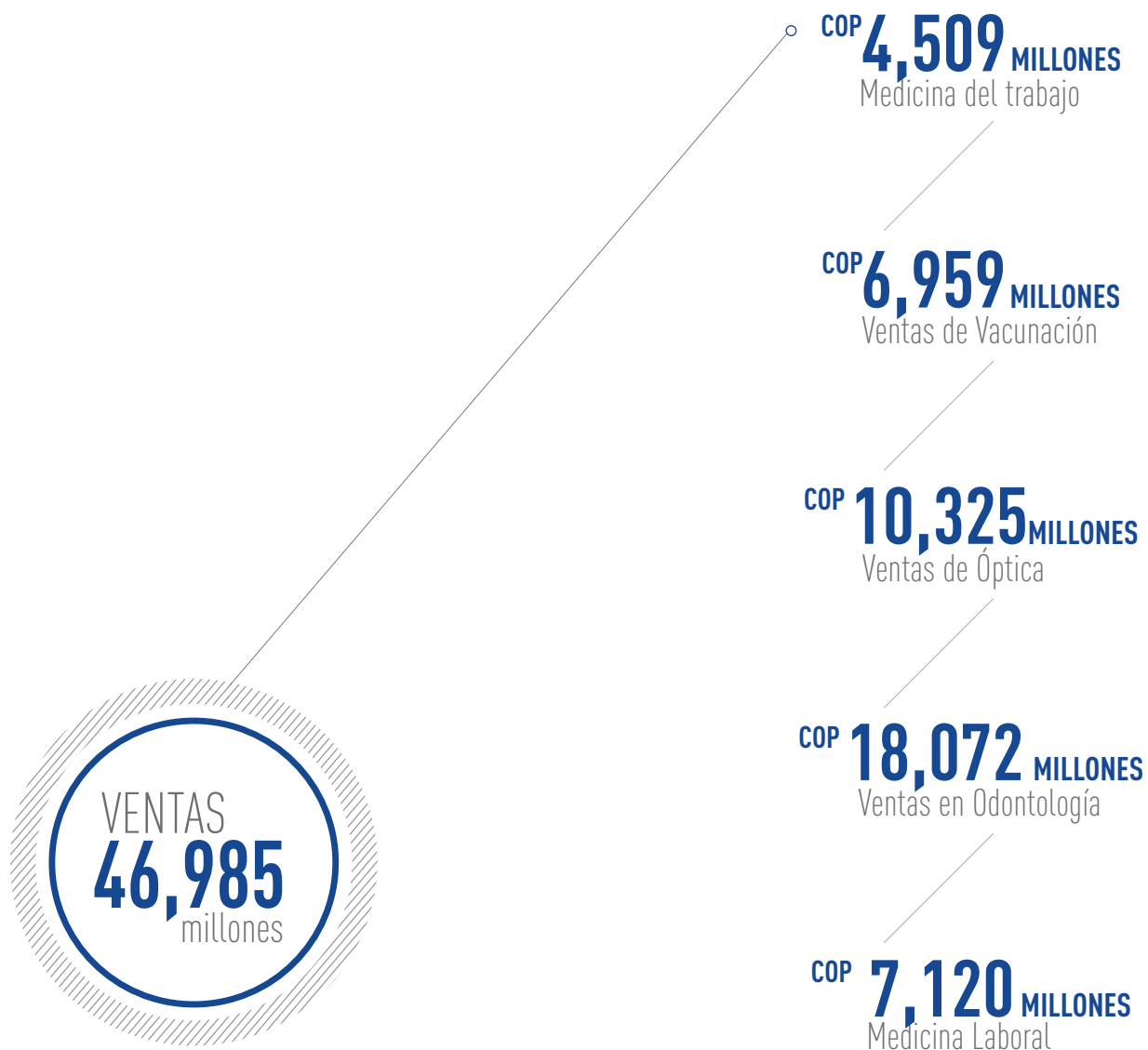
COP 237 MILLONES
pérdida por influencia de
inversiones en infraestructura

G4.4

Portafolio de Particulares

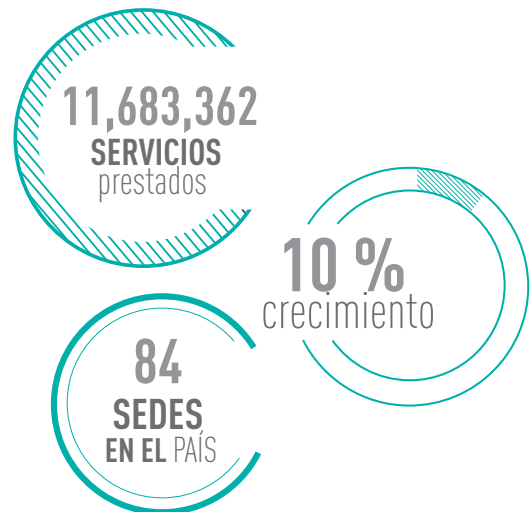
La oferta de nuestro portafolio de servicios de salud particulares, principalmente los empresariales, es fundamental ya que contribuye con los resultados financieros de la Compañía.

Ventas por de COP46,985 millones, distribuidos en los distintos servicios.



DINÁMICA

G4.4



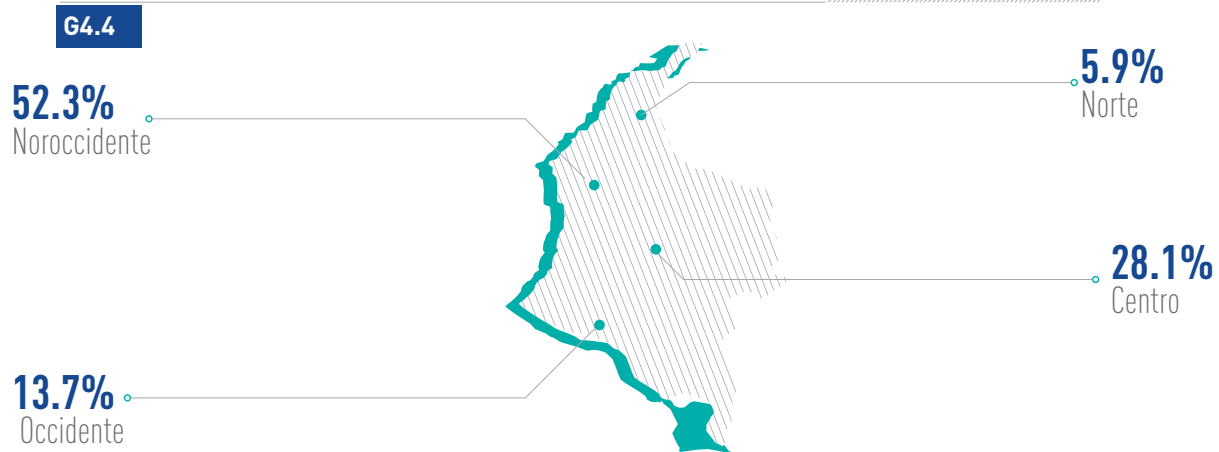
La industria de ayudas diagnósticas y laboratorio clínico está evolucionando y en Dinámica estamos avanzando en el mismo sentido. Las nuevas tendencias mundiales propenden por la integración con todos los actores del sistema de salud, para ofrecer un acceso más rápido y eficiente a los resultados y diagnósticos más precisos.

Invertimos COP372 millones aproximadamente en 21,280 horas de formación en las diferentes áreas de especialización.

La generación de conocimiento de la construcción de relaciones de confianza como compromiso con la comunidad médica del país, concentró importantes esfuerzos en el 2014. Fortalecer el relacionamiento con los médicos nos llevó a divulgar los servicios que ofrecemos, a posicionar nuestro talento humano como referente de conocimiento de servicio, y a promover el trabajo en equipo entre la comunidad médica y nuestra Compañía.

Alineado con estos propósitos, se conformó un equipo de profesionales médicos, llamados Consultores Médico Científicos, en las siguientes especialidades: Endocrinología, Endocrinología Pediátrica, Hematología, Reumatología, Infectología, Patología, Radiología, Ginecología y Endoscopia. Este equipo de expertos tiene como misión asesorar a Dinámica en la normalización, desarrollo e implementación de las tendencias y avances de la medicina en ayudas diagnósticas de su especialidad, y representar a la Compañía ante la comunidad médica, mediante la coordinación de actividades para lograr el acercamiento con los profesionales de la salud internos y externos, orientados a la construcción de relaciones de largo plazo.

PARTICIPACIÓN REGIONAL POR INGRESOS



Generamos conocimiento con investigaciones y publicaciones médico – científicas

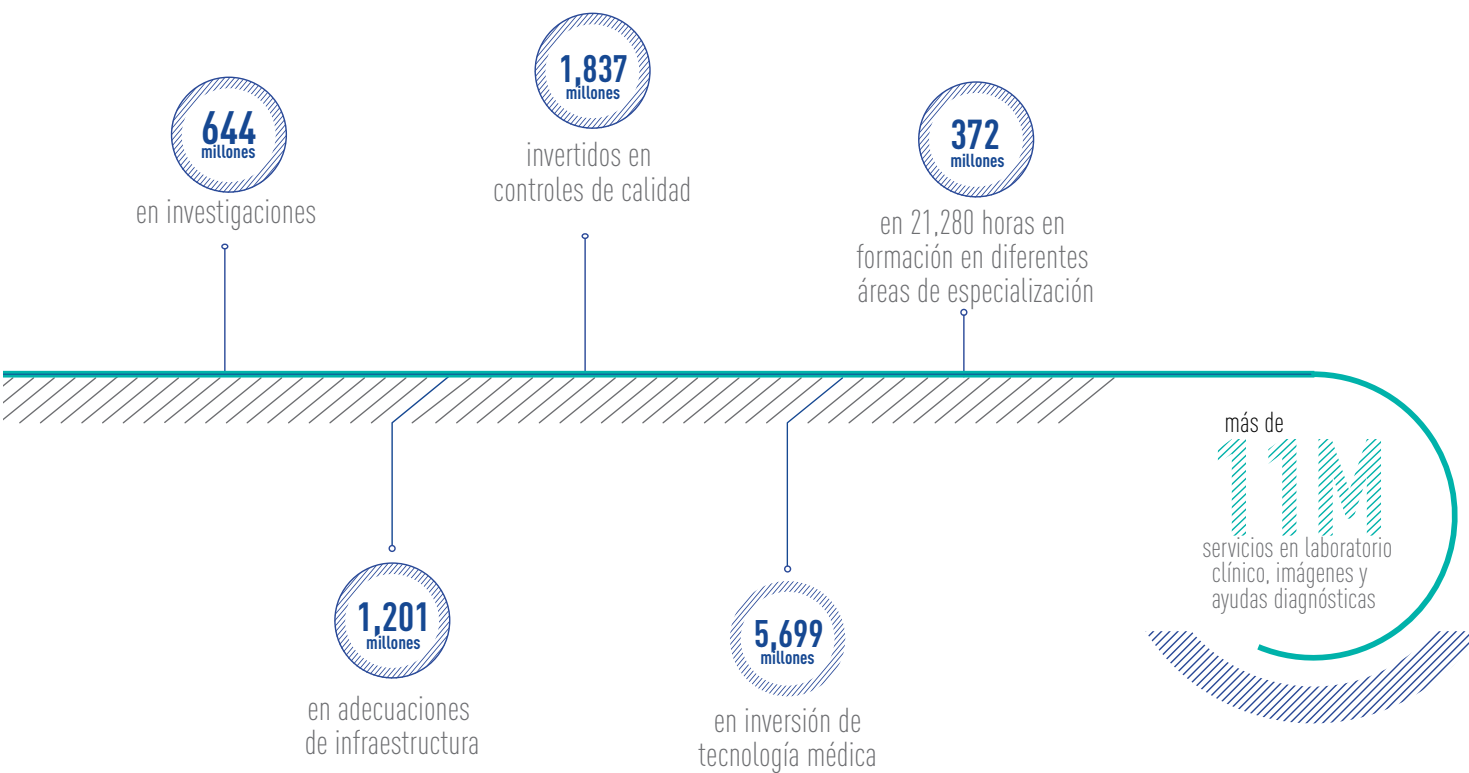
En 2014 incrementamos la participación en diferentes congresos nacionales e internacionales, lo que demuestra el compromiso con la generación de conocimiento y la validación en el ámbito clínico y científico. Estos trabajos están en diferentes fases de ejecución con miras a su publicación en revistas reconocidas en la comunidad científica médica.

Así mismo hemos logrado alianzas con otras instituciones, universidades y grupos de investigación como EPS SURA, Universidad Pontificia Bolivariana, Congregación Mariana, Universidad de Antioquia, Colegio Mayor de Antioquia, Hospital Pablo Tobón Uribe, Clínica Bolivariana, Grupo de Infección y Cáncer, Vidarium (grupo de investigación de Nutresa), Corporación para Investigaciones Biológicas -CIB-, Universidad de California Davis, Universidad Nacional sedes Medellín y Bogotá, entre otras.

Hoy contamos con nueve publicaciones en diferentes revistas, destacando la de *Nature Communications*, una de las más prestigiosas y citadas a nivel mundial.

Invertimos COP644 millones en 13 investigaciones

G4.4



Fortalecimos nuestro portafolio de laboratorio clínico

- 68** pruebas de enfermedades tumorales, genéticas y metabólicas
- 1** nuevo procedimiento de radiología intervencionista
- 12** nuevos estudios en tomografía
- 33** en resonancia nuclear magnética
- 13** en rayos X

2014

INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TODO

EL PAÍS ASCENDIÓ

1,201 M

CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS

G4.4

El año 2014 fue el período de consolidación de muchas de las tareas identificadas durante 2013, definiendo los elementos suficientes para encaminar los esfuerzos sobre las actividades que demanda el negocio actual y en aquellas que nos llevan a un nuevo modelo de negocio.

Implementamos nuevas iniciativas que se integran al plan de trabajo que estamos construyendo con otras áreas de la organización alrededor de una Gestión Integral de Riesgos. El objetivo es contar con una nueva metodología de análisis y aproximación a nuestros clientes que nos permita optimizar el costo total de riesgo como elemento fundamental de la competitividad de organizaciones. De esta forma buscamos que a largo plazo nos perciban como sus aliados en la gestión de sus riesgos.

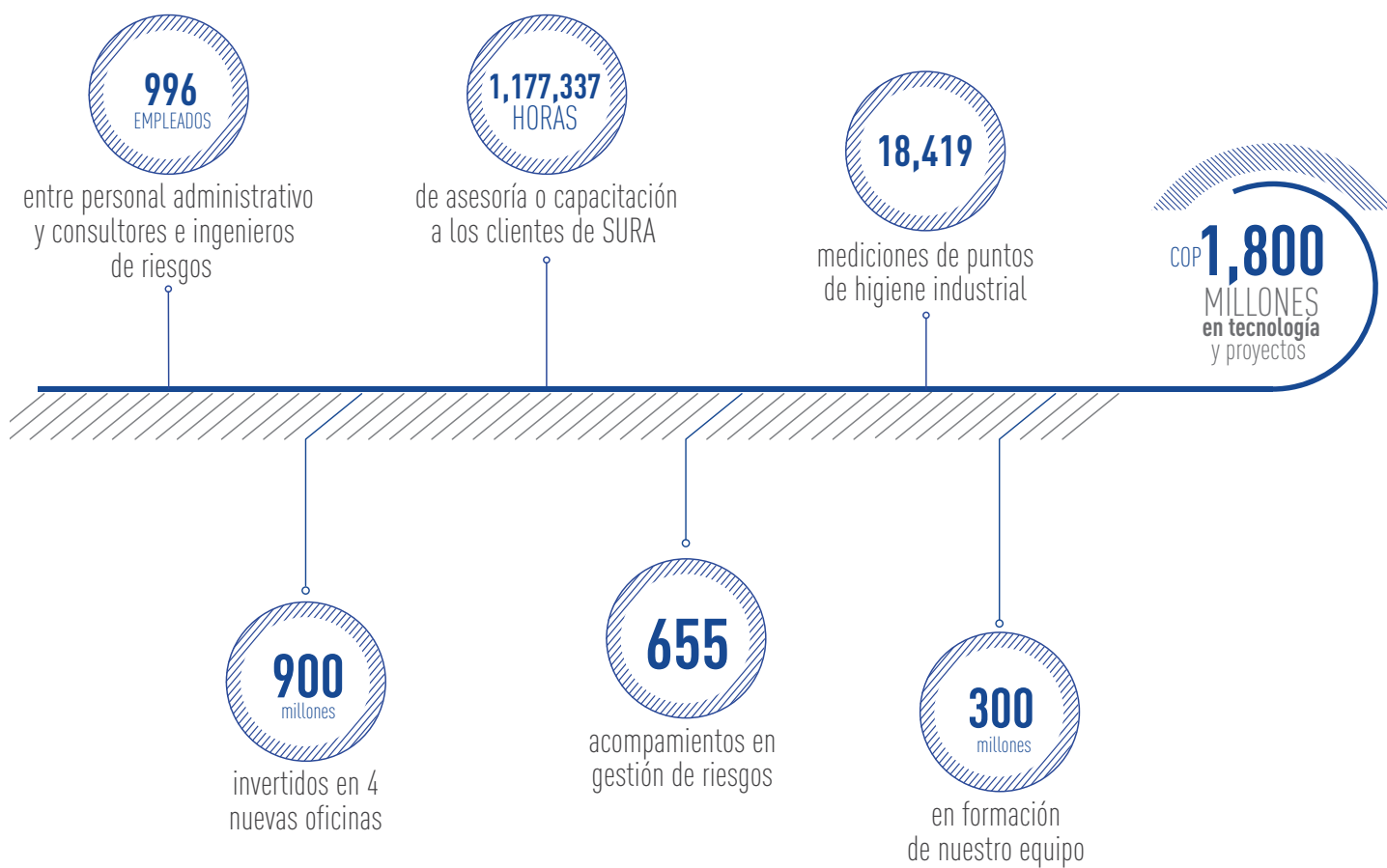
Entregamos una primera herramienta que nos facilita y permite una visión integral de la gestión de riesgos de nuestros clientes, con capacidad para generar informes y planes de trabajo, que permite trazabilidad y nos entrega información homologada así como eficiencia y oportunidad. Para ello se firmó un contrato con IBM para la consultoría e implementación del Software Open Pages®.

Se inició el diseño de una herramienta virtual para hacer análisis de riesgos para micro y pequeña empresa que les permitirá a 44,000 organizaciones de estos segmentos acceder a un análisis de riesgos para su negocio. De esta forma cualificaremos la oferta de soluciones de seguros y riesgos laborales ofreciendo acompañamiento a las actividades comerciales de nuestros asesores en seguros con el fin de tener elementos adicionales que fortalezcan nuestra aproximación basada en una venta consultiva apoyada en la gestión de riesgos.

Inauguramos cuatro nuevas oficinas para mejorar las condiciones de nuestros equipos de trabajo incluyendo las ampliaciones y mejoras en Bogotá, para lo que se invirtieron COP900 millones aproximadamente. Iniciamos el año 2015 con una nueva oficina en Cartagena.

LAS CIFRAS
LO DICEN

G4.4




FILIALES INTERNACIONALES.

G4.4


La esencia aseguradora radica en la adecuada transferencia del riesgo entre dos partes, generando relaciones de confianza entre ellas; nuestra Compañía trabaja bajo esta premisa y tiene la oportunidad única para que cada cliente deposite la suya en nosotros a tal nivel que seamos los encargados de brindarles tranquilidad, reduciendo sus preocupaciones. Este es un orgullo que conlleva una alta responsabilidad y que nos reta a garantizar día a día una entrega de servicios confiable, estable y sostenible.

Entendemos la sostenibilidad como la capacidad de mantener en el tiempo sistemas y procesos que garanticen la gestión adecuada de los riesgos, asumiéndolo como uno de los pilares que marca nuestro desarrollo. Desde hace 3 años, en Seguros SURA República Dominicana, Seguros SURA Panamá y Asesuisa en El Salvador, buscamos fortalecer las reservas para ser cada vez más sólidos y referentes claros de confianza para nuestros clientes.

2014 fue un año clave en el que se inició, debido a un complemento legislativo en Colombia, una transición de normas contables que nos llevó a un análisis profundo para mejorar nuestros estados



La esencia aseguradora radica en la adecuada **transferencia del riesgo** entre dos partes, generando relaciones de **confianza** entre ellas



financieros; este análisis se inició en Panamá durante 2013 y a la fecha vemos un panorama de impactos contables que son el resultado de su implementación. Me siento muy agradecido al ver la real convicción que presenta cada Compañía en implementar este tipo de estándares que buscan generar a largo plazo una industria capaz de apoyar el desarrollo de la sociedad en los países.

Al mismo tiempo, en cada filial continuamos efectuando las acciones que nos habíamos trazado para el cumplimiento de los objetivos. Por medio de la transferencia de conocimiento, con proyectos transversales y planes de trabajos específicos, vemos una profundización y homologación en conceptos que nos unifican.

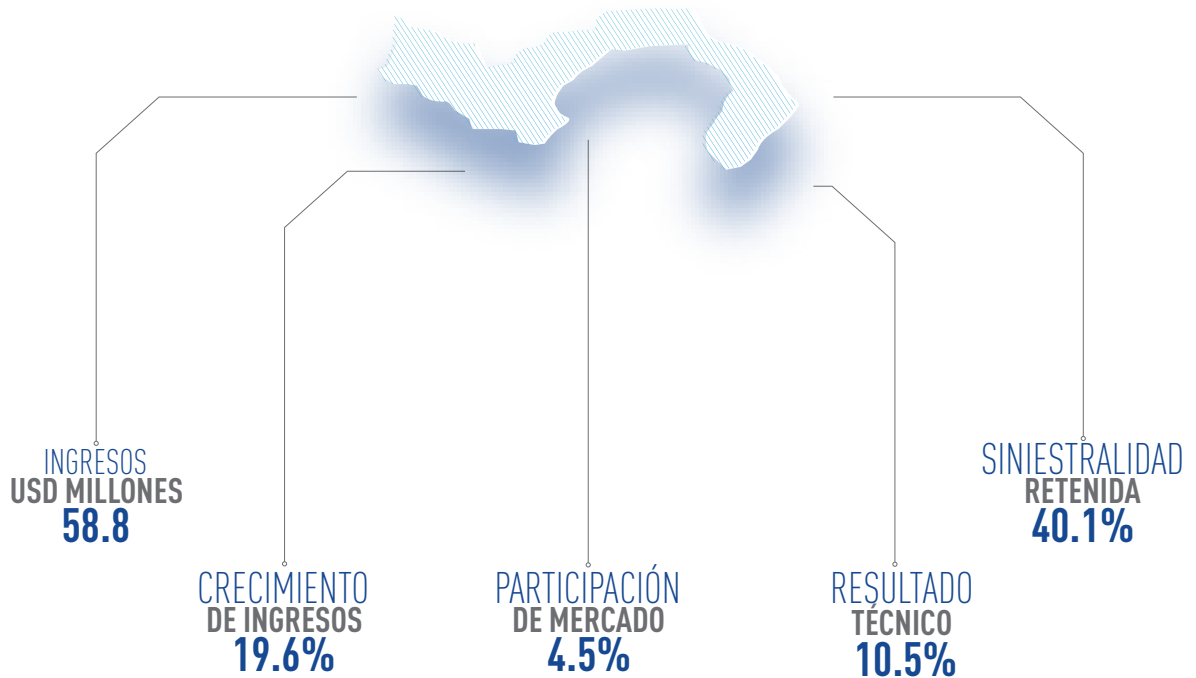
2015 y los años que vienen deberán reflejar el adecuado cumplimiento de las metas en cada Compañía. Debemos fortalecer nuestros procesos internos para tener una operación más eficiente hacia el cliente, con un servicio de alta calidad y así brindar soluciones innovadoras a través de estándares internacionales de gestión de riesgo y capitales. Tenemos el talento humano idóneo para lograrlo, capaz de romper fronteras, eliminar paradigmas, reaprender lo que consideraba inamovible y de trabajar en equipo para lograr los resultados planteados

G4.4

Sergio Pérez Montoya
Vicepresidente Internacional

PANAMÁ

G4.4



REPÚBLICA
DOMINICANA

G4.4

INGRESOS
USD MILLONES
67.6

CRECIMIENTO
DE INGRESOS
-0.4%

PARTICIPACIÓN
DE MERCADO
9.2%

RESULTADO
TÉCNICO
10.1%

SINIESTRALIDAD
RETENIDA
49.2%

EL SALVADOR

G4.4



INGRESOS
USD MILLONES
109.9

CRECIMIENTO
DE INGRESOS
5.6%

PARTICIPACIÓN
DE MERCADO
19.2%

RESULTADO
TÉCNICO
15.7%

SINIESTRALIDAD
RETENIDA
44.2%

Mejora del portafolio de soluciones y herramientas tecnológicas en Bancaseguros en El Salvador y República Dominicana.

G4.4

SOLUCIONES

- Lanzamiento Plan Vida Personal en El Salvador.
- Lanzamiento de Plan Vida Integral en El Salvador.
- Intervención del producto de salud en El Salvador pasando a rentabilidad positiva y mejorando operatividad de manera relevante.
- Nueva solución de Autos en República Dominicana.
- Eliminación del *Shortfall CAT* proporcional en el contrato de incendio de SURA Dominicana.
- Implementación del servicio de Administración de Riesgos en las 3 filiales internacionales.

CANALES

- Consolidación alianza AFP Crecer como canal de comercialización inicialmente para Vida Individual.
- Inició el canal de gestores de venta cruzada para Colectivo de Vida, Accidentes Personales Colectivo y Vida Individual, en El Salvador y República Dominicana.
- Mejora de portafolio de soluciones y herramientas tecnológicas en Bancaseguros en El Salvador y República Dominicana.

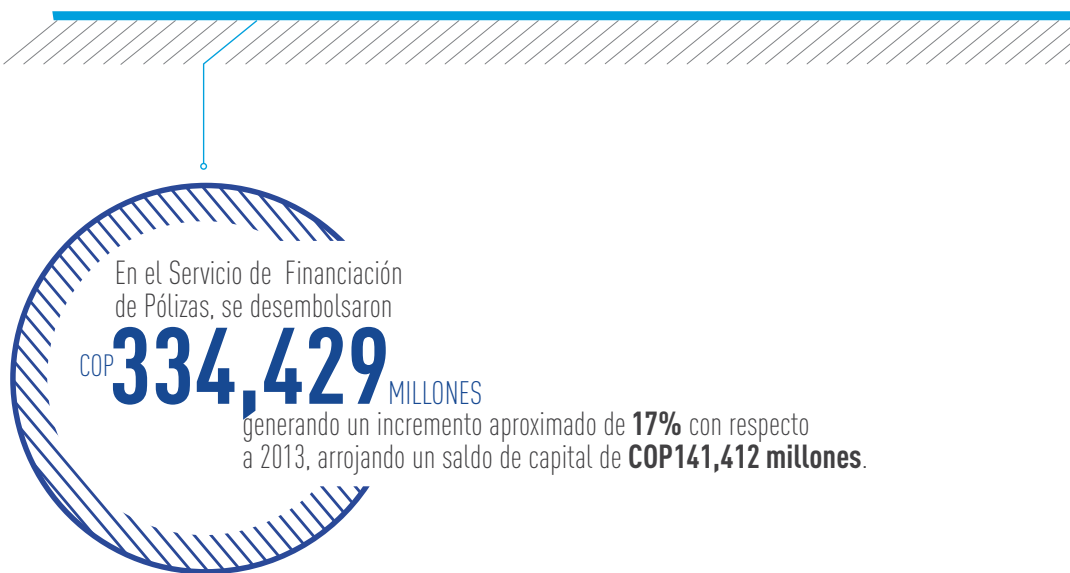
PROCESOS

- Automatización del control de cúmulos de incendio con base en Sistema de Información Geográfica -SIG- en las 3 filiales internacionales.
- Automatización de suscripción y expedición - Panamá.

SERVICIOS FINANCIEROS

G4.4

Soluciones financieras integrales que facilitan el acceso a clientes, asesores y empleados a soluciones de seguros y beneficios adicionales.





Portafolio de Servicios Financieros

- Servicio de Financiación de Pólizas a clientes
- Servicio de Crédito a empleados e intermediarios
- Servicio de Crédito a pensionados
- Servicio de Financiación de pólizas a través de descuentos por nómina



RELACIONES DE
LARGO PLAZO





GRUPO DE INTERÉS

G4.25

CONFIANZA PARA EL LARGO PLAZO

La confianza se construye cuando hacemos tangibles nuestros principios, cuando actuamos con respeto, responsabilidad, transparencia y equidad, y cuando vivimos los principios tejemos relaciones fuertes, cercanas y de largo plazo.

En 2014 avanzamos en la identificación, priorización y definición de acciones para el relacionamiento con nuestros grupos de interés, lo anterior basados en la norma AA1000.

G4.24

OBJETIVOS DE RELACIONAMIENTO

Accionistas

Fortalecer la confianza en la Compañía, basados en la transparencia y en el acceso a información clara, completa y oportuna.

Empleados y asesores

Fortalecer la cultura organizacional y el trabajo conjunto alrededor de propósitos comunes.

Compartir información que aporte criterios para la gestión.

Clientes y usuarios

Fortalecer la confianza en el Grupo Empresarial, como respaldo a la oferta de valor.

Promover el desarrollo productos y servicios inclusivos

Proveedores

Fortalecer la condición de aliados estratégicos para el logro de los objetivos corporativos y la competitividad empresarial.

Medios de Comunicación

Divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía.

Contribuir a la generación de una opinión pública cualificada que favorezca el desarrollo sostenible de los negocios y del entorno.

Gremios y asociaciones

Participar en la construcción de posturas sobre asuntos relevantes para los sectores de interés de las Compañías.

Estado

Fortalecer el sistema de Buen Gobierno y de control de la Compañía.

Incidir en la construcción de políticas públicas que fortalezcan la dinámica empresarial, económica y social de los países.

Dar cumplimiento a las normas y requerimientos específicos de los diferentes entes estatales.

Academia

Incorporar, compartir y construir conocimiento útil en asuntos relevantes para las compañías y el entorno.

Comunidad

Contribuir a la formación de los públicos en los temas asociados al negocio. Promover el desarrollo y la calidad de vida de los territorios donde tenemos presencia, mediante la participación en proyectos sociales.

Líderes de opinión

Posicionar temas de interés estratégicos en la agenda de opinión nacional.

Contribuir a la generación de una opinión pública informada.

EJES DE GESTIÓN

G4.26

Entregar más y mejor información sobre lo que somos y hacemos a nuestros grupos de interés.

Construir conocimiento y fortalecer los procesos de formación, de doble vía, con nuestros grupos de interés, partiendo de las buenas prácticas.

• Generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión de las Compañías y del grupo de interés, en la perspectiva del mejoramiento continuo.

• Posicionar las Compañía, a partir de la presencia institucional en momentos y escenarios clave.

ENFOQUE DE LA COMUNICACIÓN

- Abierta
- De doble vía
- Dinámica
- Confiable
- Participativa
- Coherente
- Consistente

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 directivos
- Líneas de Atención
- Revista Cinco Sentidos
- Sitios web
- Redes sociales
- Boletines virtuales
- Encuentros de formación virtual y presencial



EMPLEADOS

BIENESTAR Y ENTORNO HUMANO

El bienestar es un propósito y un compromiso en Suramericana, inspira la Gestión del Talento Humano.

El logro de las metas corporativas sólo es posible si contamos con un equipo humano comprometido, líder, innovador, responsable y en pleno ejercicio de sus potencialidades, por eso cada día trabajamos en cualificar nuestros procesos y generar iniciativas que nos permitan, entre otros, desarrollar las competencias, gestionar el conocimiento y sentar las bases para el futuro.

La atracción y la retención del talento humano idóneo nos plantean la necesidad de entender los estilos de pensamiento, las expectativas de las nuevas generaciones y las condiciones del entorno como elementos sustanciales para la gestión y proyección de las Compañías. Así mismo, los programas de salud y bienestar, de compensación, y de formación y desarrollo logran articular esfuerzos para impulsar un abordaje integral de nuestros colaboradores para mantener vivos la motivación, el compromiso y la eficiencia.

Al reconocer a cada colaborador en su integralidad, reconocemos también la incidencia que tenemos en su calidad de vida. Por eso, el cambio de nombre de la Gerencia de Gestión Humana a Gerencia de Bienestar y Entorno Humano, define el ámbito de actuación del área y el compromiso institucional.

Así abordamos nuestra gestión:

COMPETENCIAS. El modelo de competencias integra el Saber, el Ser y Querer, y el Hacer, y permite identificar el aporte individual a los equipos, para lograr complementariedad e integralidad.

DESEMPEÑO. Evaluamos el desempeño de los colaboradores y cómo contribuye al cumplimiento de las metas de la Compañía.

COMPROMISO. Buscamos aumentar el compromiso afectivo como factor clave para la retención, y para el desempeño individual y organizacional.

ALTOS POTENCIALES Y SUCESIONES. Identificamos, desarrollamos y formamos a aquellos colaboradores que integran la habilidad, el compromiso y la aspiración para ocupar un cargo de mayor responsabilidad.

DESARROLLO. Entendemos el desarrollo como el fortalecimiento de competencias y conocimientos, y la adquisición de experiencia.

EQUILIBRIO VIDA PERSONAL/VIDA LABORAL. Desarrollamos iniciativas este componente desde cuatro frentes: flexibilidad laboral, apoyo y asesoría al empleado, servicios familiares y beneficios extra salariales.

PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO. Articulación con la estrategia para identificar las necesidades de talento según la capacidad y proyección de crecimiento de los negocios.

473
EMPLEADOS
INDIRECTOS EN
4 PAISES

337
APRENDICES
EN COLOMBIA

G4.10

EMPLEADOS DIRECTOS

G4.LA1

País	2013	2014
Colombia	8,573	9,732
República Dominicana	224	238
El Salvador	251	263
Panamá	232	258
TOTAL	9,280	10,491

ASESORES

COLOMBIA	2013	2014
DEPENDIENTES	1,169	1,523
INDEPENDIENTES	3,007	3,273

	2013	2014
PANAMÁ	1,637	1,953
REPÚBLICA DOMINICANA	469	785
EL SALVADOR	792	753

PERFIL DE LOS EMPLEADOS

G4.10

G4.LA1

País	Promedio de edad (años)	Promedio antigüedad (años)	% mujeres		% hombres	
	2014		2013	2014	2013	2014
Colombia	36	6	67	65	33	35
República Dominicana	37	6	62	63	38	37
El Salvador	37	10	14	62	86	38
Panamá	32	4	58	55	42	45

NUEVOS EMPLEOS

	2013	2014	
		Empleados	Empleados y Asesores
Colombia	831	1,159	1,513
El Salvador	29	12	-27
Panamá	8	26	342
República Dominicana	5	14	330
TOTAL	873	1,211	2.158

ROTACIÓN Y CRECIMIENTO

G4.LA1

La rotación mide la variación en el número de colaboradores que ingresan o salen de una compañía en un período determinado.

COLOMBIA

COMPAÑÍA	% ROTACIÓN		% CRECIMIENTO	
	2013	2014	2013	2014
SEGUROS GENERALES*	1.1	1.37	43.6	4.56
EPS*	1.24	1.33	4.50	7.99
CGR	1.73	1.82	7	9.33
SEGUROS DE VIDA*	1.31	1.51	24.7	23.08
ARL	0	1.00	2.9	3.98
SERÁMICA	1.29	1.53	15.1	8.23
IPS	1.98	1.70	9.9	20.43
SURAMERICANA	2.38	2.41	10.5	-6.67

	% Rotación		% Crecimiento	
	2013	2014	2013	2014
El Salvador	0,71%	0.39	8.1	4.0
Panamá	20,2%	25.9	3.1	11.2
República Dominicana		10.72	1.8	6.3

SALUD Y BIENESTAR

Entendemos la salud como todas aquellas condiciones físicas, emocionales y mentales que permiten al ser humano desarrollarse en armonía con su entorno, alcanzando sus propósitos personales.

Por tu bienestar

Con el Programa **Por Tu Bienestar** se articulan actividades que promueven hábitos y comportamientos saludables, orientación psicológica, jurídica y financiera, y actividades culturales, recreativas y deportivas.

INVERSIONES EN SALUD Y BIENESTAR

País	Valor invertido (COP)	Beneficiados
Colombia	1,339,695,486	11,638
Panamá	38,279,360	203
El Salvador	57,419,040	263
República Dominicana	138,801,331	238

La prevención y el autocuidado son los pilares de esta iniciativa que también involucra a las familias de los empleados.

Las filiales de Suramericana en Colombia cuentan con programas que promueven el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, entre ellos:

- Horario flexible
- Jornadas libres por días especiales
- Teletrabajo
- Vacaciones extendidas
- Banco de tiempo

En El Salvador se han desarrollado programas que incluye:

- Membresía de gimnasio
- Campaña de chequeo médico
- Evaluación nutricional personalizada

Panamá promueve el horario flexible.

República Dominicana no ha implementado programas de esta naturaleza.

42 EMPLEADOS en Colombia participan en el programa de TELETRABAJO

Canales Abiertos **G4.LA16**

Brindar espacios de retroalimentación para que los colaboradores expresen sus quejas, inquietudes y sugerencias fortalece la confianza de los equipos de trabajo, y favorece una cultura de transparencia y mejoramiento continuo.

Suramericana y sus filiales disponen de canales para este propósito:

- Comunicación directa, verbal o escrita, a los superiores o con el área de Bienestar y Entorno Humano
- Línea ética lineaetica@sura.com.co
- Encuesta de clima
- Espacios de dialogo con los directivos Conversemos con...
- Comités de Convivencia

Clima Laboral

Panamá

La Compañía realizó la medición anual de satisfacción laboral en diciembre de 2013 con entrega de resultados en 2014. Se consideraron todos los colaboradores con al menos cuatro meses de vinculación con la Compañía. Los resultados obtenidos presentan un perfil favorable de clima organizacional. 90% de los aspectos examinados se ubica en niveles positivos de la escala de medida siendo la variable Apoyo del Jefe

la de resultados más convenientes. La variable que menor calificación fue Retribución.

Las compañías en Colombia no realizaron medición de clima en 2014

Seguridad en el Trabajo

Todas las compañías cuentan con Comités de Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo, cumpliendo las disposiciones normativas de cada país. Entre las actividades que gestionan están:

- Campañas de refuerzo en temas de bioseguridad y uso adecuado de los elementos de protección personal.
- Apoyo a las medidas de prevención de accidentes de trabajo.
- Acompañamiento al plan de emergencias.
- Participación en inspecciones de seguridad en las sedes.

En El Salvador en conjunto con el Comité de Emergencia, se desarrolla el plan de trabajo con el objetivo de contribuir a la seguridad y bienestar de los colaboradores, así como el cumplimiento de la ley de Seguridad y Salud Ocupacional. En el año se certificaron 34 colaboradores en Primeros Auxilios y 7 en el uso de extintores. Además, se realizaron actividades de auditoría de riesgos e higiene, campañas de orden y aseo, entre otros.

G4.LA6 Ausentismo

- En ningún país se presentaron víctimas fatales
- Los días perdidos por enfermedad general en Colombia fueron 77,946. En 2013 fueron 69,905

Enfermedad General y Laboral

PAIS	Días perdidos por Enfermedad Laboral	
	2014	2013
Colombia	6	4
El Salvador	2	1
Panamá	0	1
República Dominicana	4	0

Accidentalidad Laboral en Colombia

	Número de accidentes	Accidentes con incapacidad	Días Perdidos
2014	484	153	1,244
2013	537	170	1,855

Licencias de Maternidad / Paternidad G4.LA3

País	Paternidad	Maternidad	ASESORES
Colombia	26	244	51
El Salvador	4	6	10
Panamá		11	
República Dominicana		4	27


TOTAL — **30** — **265** — **88**

Las personas que terminaron el año y habían estado en licencia son:

- Empleados: 246 personas que continuaron laborando en la compañía
- Asesores: 47 personas continuaron laborando en la compañía

Jubilados

Los colaboradores que gozan de jubilación no dejan de ser parte de Suramericana, las Compañías desarrollan estrategias para su integración y bienestar enfocadas en recreación, socialización, salud, deporte y cultura, entre otros.

En 2014 en Colombia, 28 personas se retiraron por jubilación. En Panamá una.

54

PERSONAS ESTÁN PRÓXIMAS A PENSIONARSE POR JUBILACIÓN Y HACEN PARTE DE UN PROGRAMA DE PREPARACIÓN

110

JUBILADOS RECIBEN MESADA DE LA COMPAÑÍA

EN 2014 SE INVIRTIERON

COP 41,349,109

en programas de apoyo a gastos médicos y calamidades, y en actividades de recreación y deporte para

791 JUBILADOS PENSIONADOS

Desde la Fundación SURA se invirtieron COP165,8 millones en apoyos a gastos médicos y alimentación. Se inició una investigación para determinar el nivel de calidad de vida de los jubilados y de los colaboradores próximos a jubilarse.

EL SALVADOR

10 Número de colaboradores retirados por jubilación

7 colaboradores que cumplieron los requisitos para la pensión por jubilación

No se cuenta con programas especiales para jubilados y sólo se les mantienen su seguro de vida y de vehículo.

G4.LA9**FORMACIÓN Y DESARROLLO****G4.LA10**

El fortalecimiento de nuestros colaboradores apalanca la estrategia del talento humano e impacta de manera positiva el desarrollo de los negocios. La formación constante es el eje fundamental del desarrollo de nuestras compañías y es la base para prestar mejores servicios, ajustados a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestro compromiso con los equipos de trabajo abarca iniciativas para el mejoramiento de sus competencias técnicas y sus habilidades personales.

Formación

Las cifras de formación en 2014 reflejan el compromiso con la gestión del conocimiento. Se alcanzó una inversión de COP3,284 millones en formación operativa* que impactó 6,075 empleados y COP1,082 millones en formación estratégica** que impactó 221 empleados.

De manera presencial se impactaron 2,824 personas con un tiempo total de formación de 47,744 horas.

De manera virtual se impactaron 5,678 personas con un tiempo total de formación de 142,463 horas.

Adicional a eso se realiza inversión en patrocinios para estudios de formación técnica, tecnologías, universitarios, especializaciones, maestrías, seminarios, cursos, diplomados, talleres. Fueron patrocinados 636 empleados con una inversión de COP1,040,668,468.

	Personas formadas		Horas		Inversión COP	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Colombia	10,773	6,075	118,223	190,207	4,995,000,000	4,366,000,000
El Salvador	249	263	23,753	26,350	214,776,033	276,813,507
Panamá		232	6,500	6,000	188,829,340	143,547,600
República Dominicana		537	3,564	4,135	114,415,165	105,338,183

* Necesidades de conocimientos para la gestión del día a día. Programas de formación internos de cada negocio: temas comerciales y técnicos

** Programas de orientación estratégica de mediano y largo plazo como idiomas en el exterior, alta gerencia, seminarios actualización de talla mundial, becas en el exterior

G4.LA11**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

El desarrollo de nuestros colaboradores se fundamenta en un acompañamiento constante por parte de los líderes, quienes identifican fortalezas y debilidades en sus equipos y participan activamente el desarrollo de sus competencias. La evaluación de desempeño cuenta con revisiones oportunas en la mitad del período para evaluar el avance de las metas establecidas de manera conjunta y definir acciones que permitan encausar la gestión hacia los propósitos esperados.

El desempeño de los colaboradores se refleja en indicadores cuantitativos y cualitativos, individuales, grupales y de compañía.

En Colombia 100% de los colaboradores reciben evaluación de desempeño.

En El Salvador se realiza evaluación de desempeño a partir de competencias corporativas puntuadas por el jefe inmediato.

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Reconocemos el trabajo que nuestros colaboradores realizan y procuramos una remuneración justa, que los motive cada día. Los beneficios monetarios retribuyen el compromiso y la entrega en el desarrollo de sus funciones. De igual manera permite acompañar el cumplimiento de las metas y sueños personales, profesionales y familiares.

Las remuneraciones en todas las Compañías superan los mínimos legales requeridos en cada país, tanto en su monto mínimo mensual como en los beneficios extralegales que se otorgan.

Suramericana y sus filiales y subsidiarias pagaron **COP479,006 millones** en salarios y prestaciones legales y extralegales a **10,491** colaboradores en los 4 países.

31,960
millones

VALOR TOTAL
de beneficios extralegales
PAGADOS EN COLOMBIA

COP326,309 millones en Colombia pagado en comisiones a asesores dependientes, independientes, agencias y corredores

PAGO A EMPLEADOS

	2014 (COP millones)
Colombia	447,855
El Salvador	14,000
Panamá	9,809
República Dominicana	7,341

Incluye salarios y beneficios legales y extralegales.

PÓLIZAS PARA EMPLEADOS

Préstamos

Sabemos que nuestros colaboradores emprenden proyectos y mejoran sus condiciones y las de sus familias. Es así como los apoyamos con préstamos con tasas de interés competitivas para educación, vivienda, vehículo, calamidades y otros gastos.

	Beneficiados	2014 (COP)
Colombia	9,867	49,931,066,960
El Salvador	176	897,829,230
Panamá	17	129,272,796
República Dominicana	153	

COP49,931,066,960
 en préstamos que beneficiaron
9,867 PERSONAS
EN COLOMBIA

EL FONDO DE VIVIENDA, liderado desde la FUNDACIÓN SURA destinó en 2014 COP1,944.5 millones en préstamos para compra y mejoramiento de vivienda, beneficiando a 23 empleados para compra y a 12 para mejoramientos.
EL FONDO, CREADO EN 2011, HA BENEFICIADO EN TOTAL A 114 FAMILIAS.

Salud financiera Reconocemos los riesgos que se pueden asociar a manejos inapropiados del dinero y procuramos acompañar a nuestros colaboradores en el diagnóstico y la planeación efectiva de sus finanzas. Nuestros programas de salud financiera abarcan manejo de las finanzas emocionales, talleres de inteligencia financiera, entre otros, fomentando el ahorro programado, el acceso a fuentes sostenibles de crédito y el pago oportuno de las obligaciones adquiridas.

En República Dominicana se realiza un taller abierto de finanzas personales.

FOMENTO DEL AHORRO

El Fondo Mutuo de Inversión de Suramericana, creado en 1958 fue el primero en Colombia, hoy cuenta con 6,820 afiliados. La Compañía invirtió en el Fondo **COP2,971,227,716 en 2014.**

Coopemsura, cuenta con 7,226 afiliados.

Desde el año 1981 viene funcionando ACASESUISA - Asociación Cooperativa de Empleados de ASESUISA. Actualmente se cuenta con 189 asociados con aportes COP1,086,696,937.

En Panamá los colaboradores cuentan con un fondo mutuo con 64 afiliados y tuvo aportes de la Compañía por COP24,771,617 en 2014.

G4.11

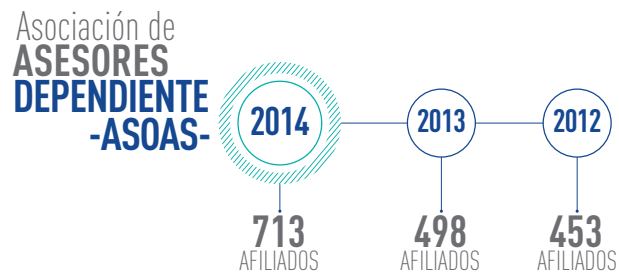
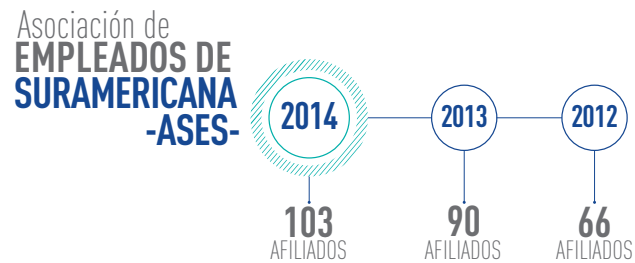
DERECHOS HUMANOS

G4.HR4

Libertad de Asociación

G4.HR2

G4.HR7



En 2014 se integró un comité interdisciplinario para analizar el alcance e impacto de nuestra gestión en materia de Derechos Humanos. La Compañía contó con la orientación de la Fundación Ideas para la Paz y realizó un taller de aproximación y reflexión sobre cómo abordar esta temática desde empresas de servicios.

Durante 2015 se establecerá un plan de trabajo que permita avanzar en la definición de políticas, procesos e indicadores que den cuenta de la protección y respeto en nuestras Compañías.

6 horas de formación en Derechos Humanos, 17 personas formadas.

Los proveedores de vigilancia formaron en 12 horas en Derechos Humanos a 68 empleados que prestan sus servicios en SURA.

Inversión
COP **1,151** MILLONES
EN **2014**

INNOVACIÓN SURA

La innovación se potencia desde la construcción colectiva y las diferentes miradas, es una actividad social, no individual.

Retos

- Tener una fuente permanente de generación de oportunidades de innovación
- Asegurar que muchas iniciativas se validen o descarten rápidamente
- Pasar de las ideas a la acción
- Innovar de forma continua, sistémica y sostenible

Ideario 2014

- Se realiza la primera campaña de ideación, se reciben 347 ideas, se aprueba el 39%.
- Participación de 130 evaluadores
- 100% de las ideas aprobadas remitidas a líderes de procesos/proyectos para que evalúen implicaciones de implementación.
- 20 iniciativas con potencial innovador.

RETOS EN TALENTO HUMANO

- Indicadores de futuro con base en las competencias y los conocimientos que va a requerir la Organización en el mediano y largo plazo.
- Generar cultura de retroalimentación formal e informal.
- Identificar altos potenciales y cargos críticos para construir un mapa de movilidad que permita adquirir conocimientos, competencias y experiencias pertinentes para el desarrollo individual.
- Definir objetivos relevantes sobre diversidad e inclusión.

CLIENTES

Nuestra labor cobra sentido en la medida en que generemos valor a nuestros clientes.

Uno de los retos más importantes que tiene Suramericana para su sostenibilidad es el desarrollo de soluciones y servicios acordes con las necesidades de la sociedad, que entreguen respuestas oportunas y alternativas para un entorno competitivo y cambiante. Hoy nuestro foco está centrado en entender los contextos en los que interactúan las personas y las empresas, involucrarnos en sus realidades para acompañarlos en la gestión de sus riesgos, que es la gestión de su sostenibilidad.

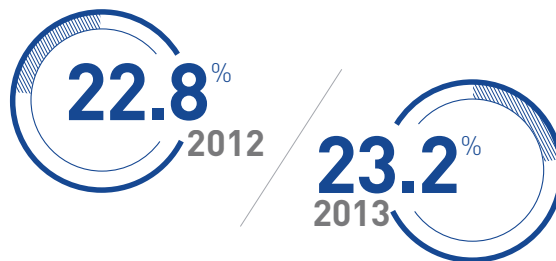
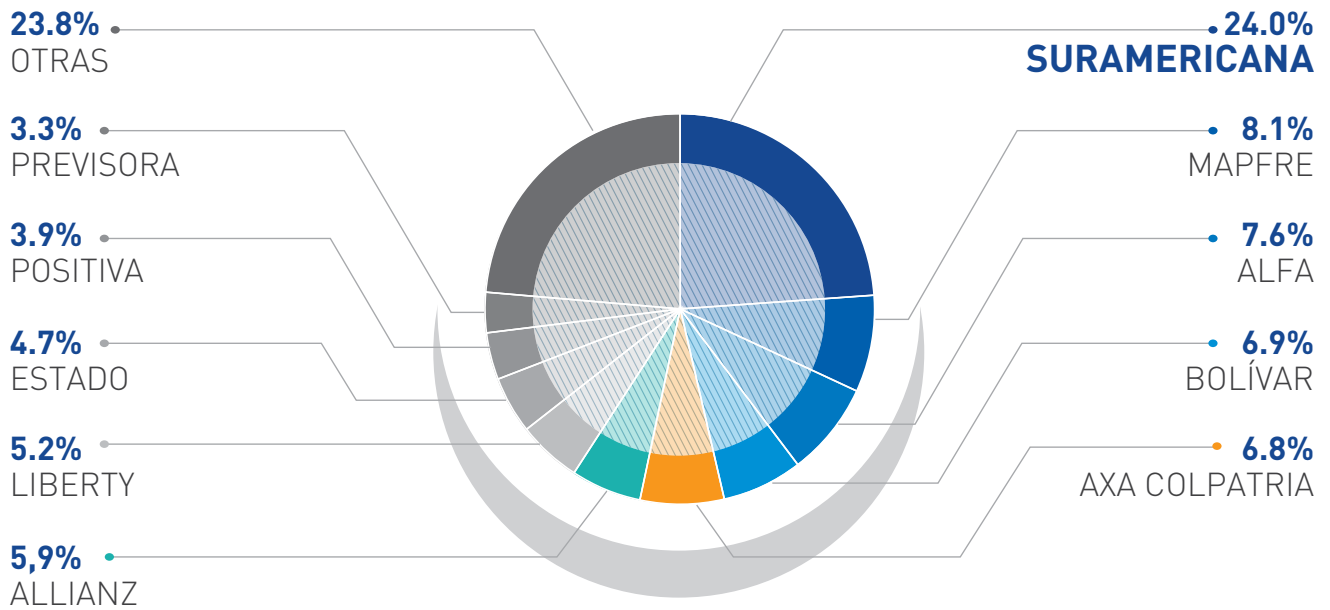
Hablar de nuevos segmentos, nuevos canales o nuevas soluciones, implica pensarse diferente como Compañía, redefinir procesos, diseñar no sólo desde lo que sabemos hacer tradicionalmente sino desde el conocimiento de otras disciplinas, pero sobretudo, de los clientes, que son quienes darán vigencia a nuestras propuestas de valor.

Gestión Integral de Riesgos, apoyada por una cultura del cuidado y la excelencia en todos nuestros servicios.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

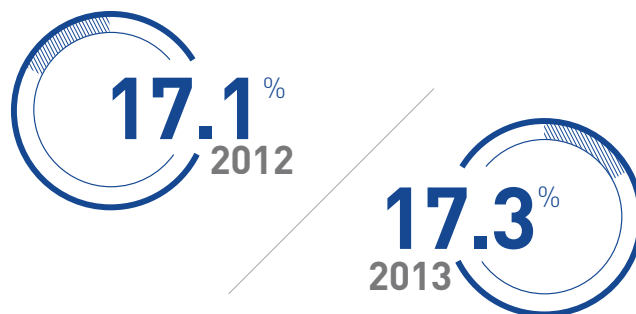
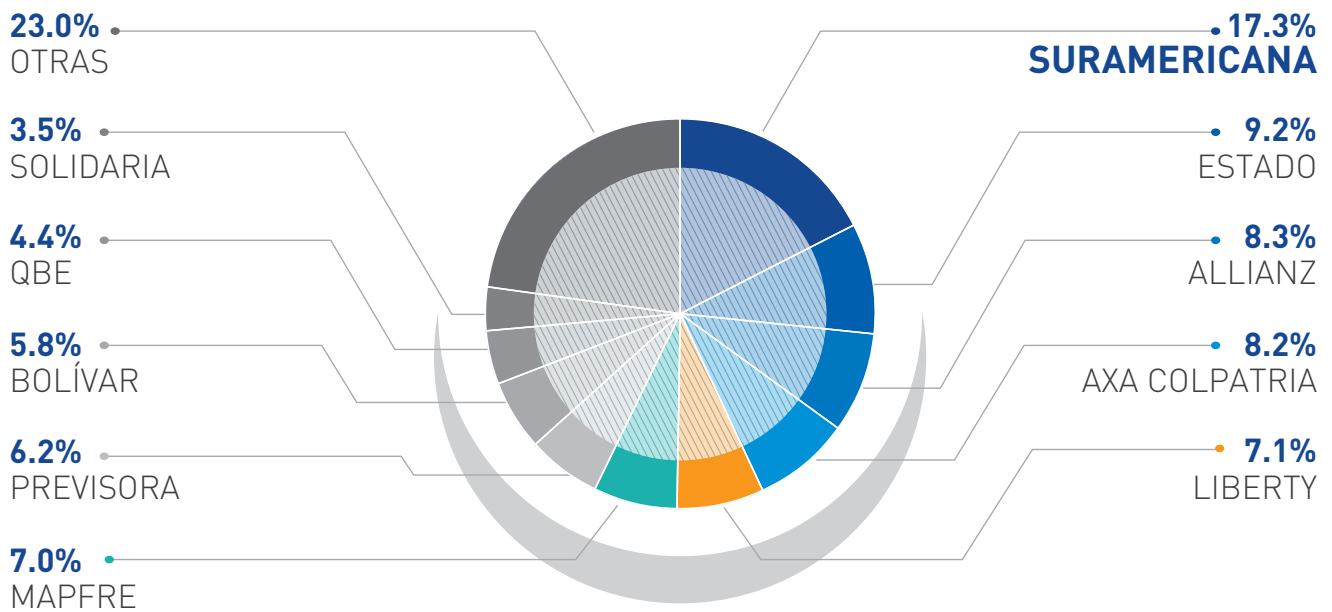
SURAMERICANA
2014

PRIMAS TOTALES
COP19 billones



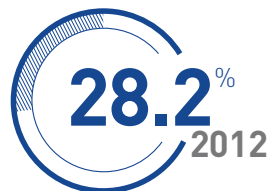
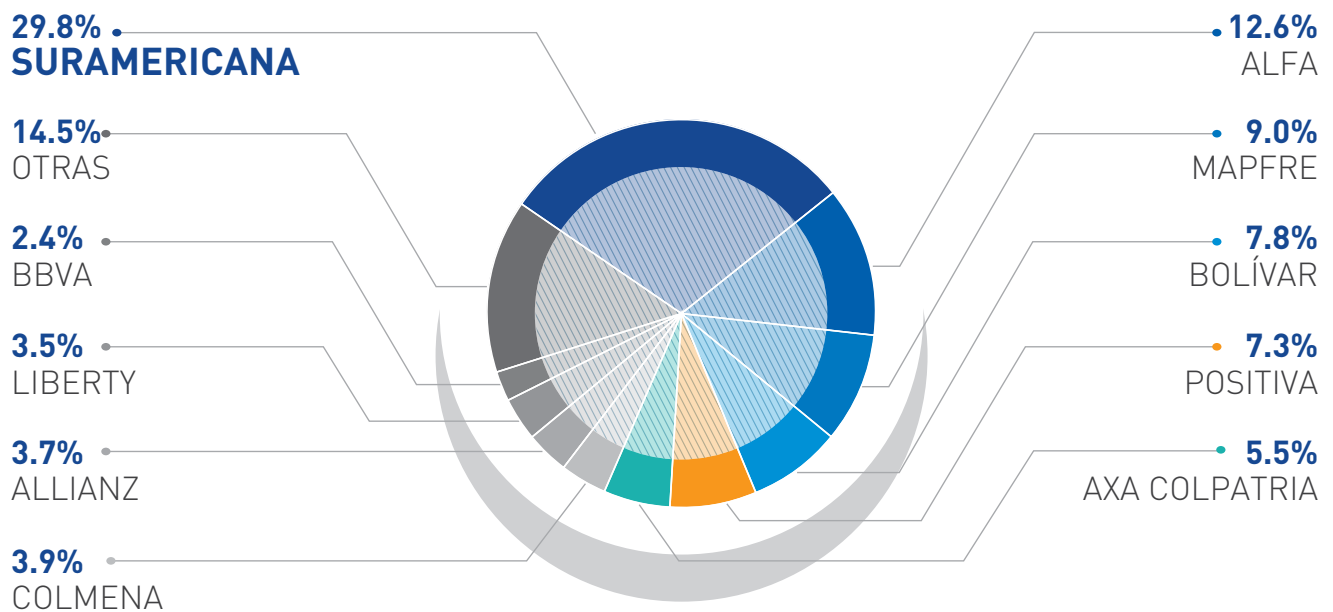
SEGUROS GENERALES
2014

PRIMAS TOTALES
COP **8.9** billones



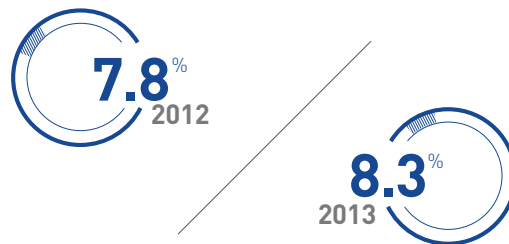
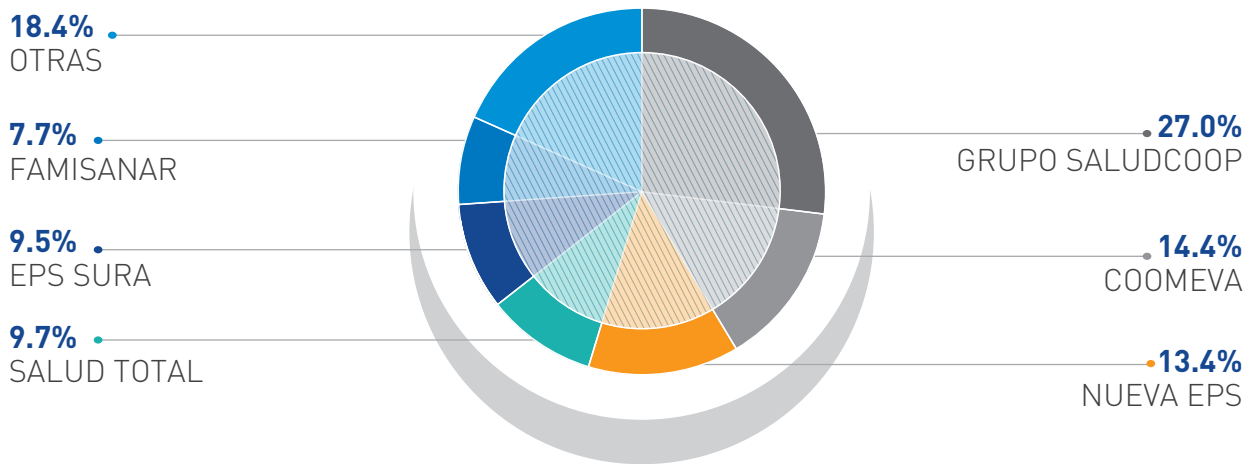
SEGUROS DE VIDA
2014

PRIMAS TOTALES
COP 10.1 billones
incluye Seguridad Social



**EPS SURA
2014**

AFILIADOS AL MERCADO
22.5 millones



ARL SURA 2014

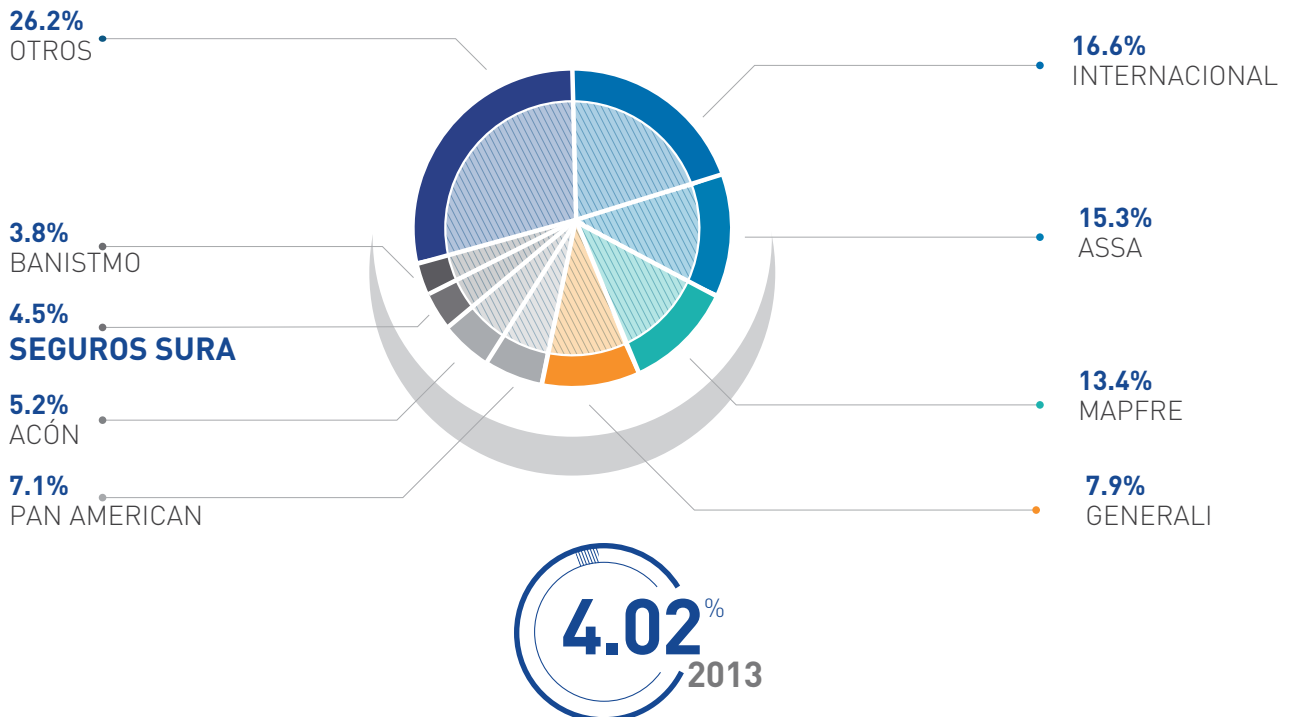
	2014
ARL SURA	29.9%
POSITIVA	24.6%
COLMENA	11.8%
AXA COLPATRIA	14.7%
LIBERTY	5.1%

PRIMAS DEL MERCADO

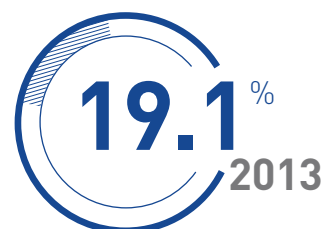
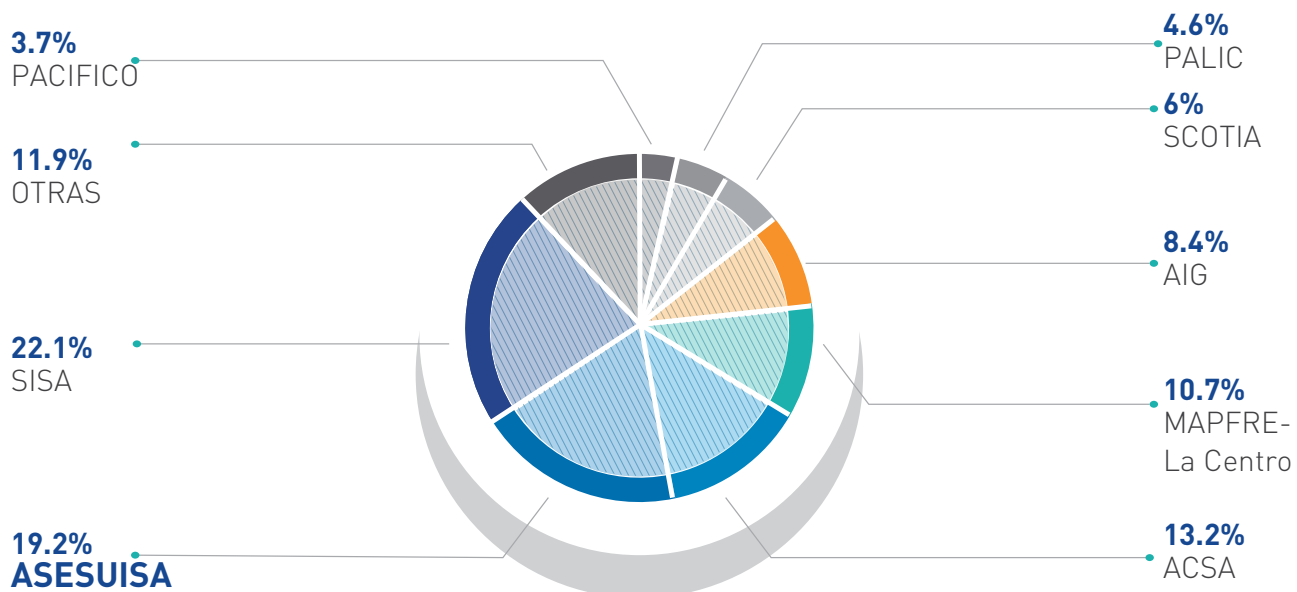
COP **2.6** billones



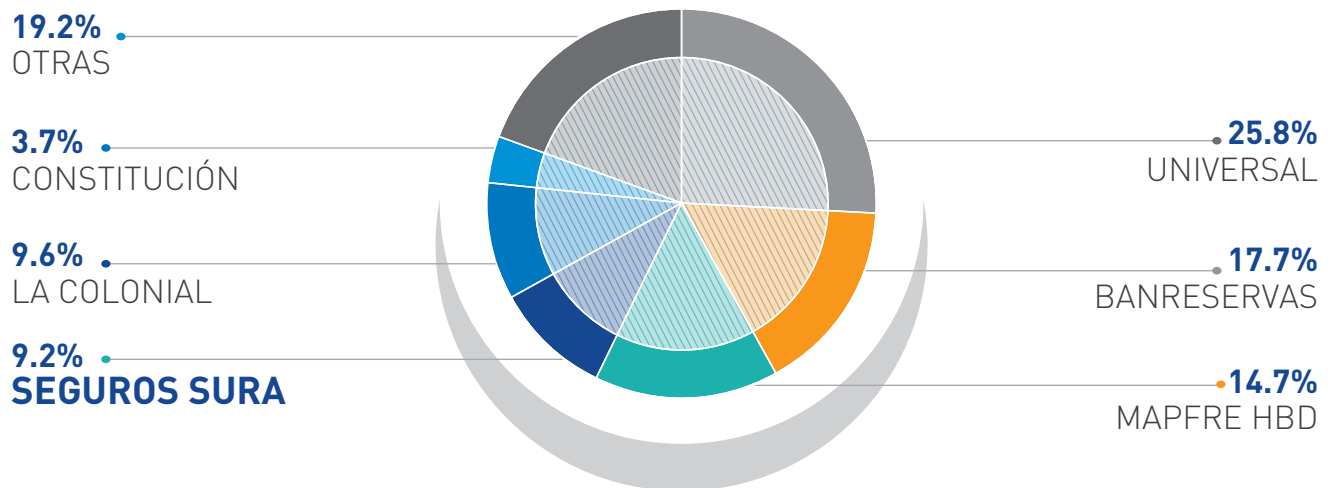
SEGUROS SURA PANAMÁ 2014



ASESUISA EL SALVADOR 2014



SEGUROS SURA REPÚBLICA DOMINICANA 2014



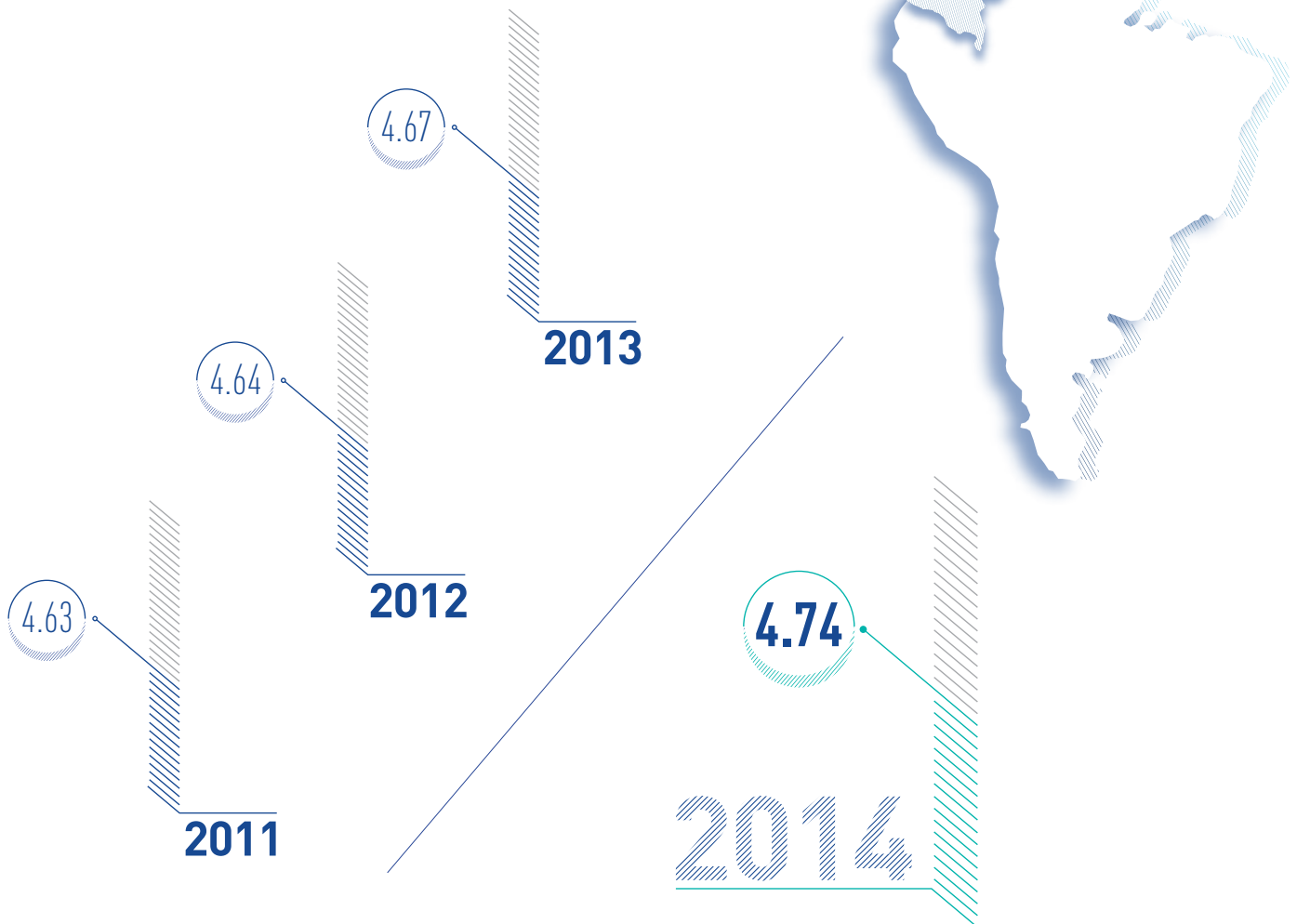
10.4%
2013

SATISFACCIÓN SEGUROS

G4.PR5

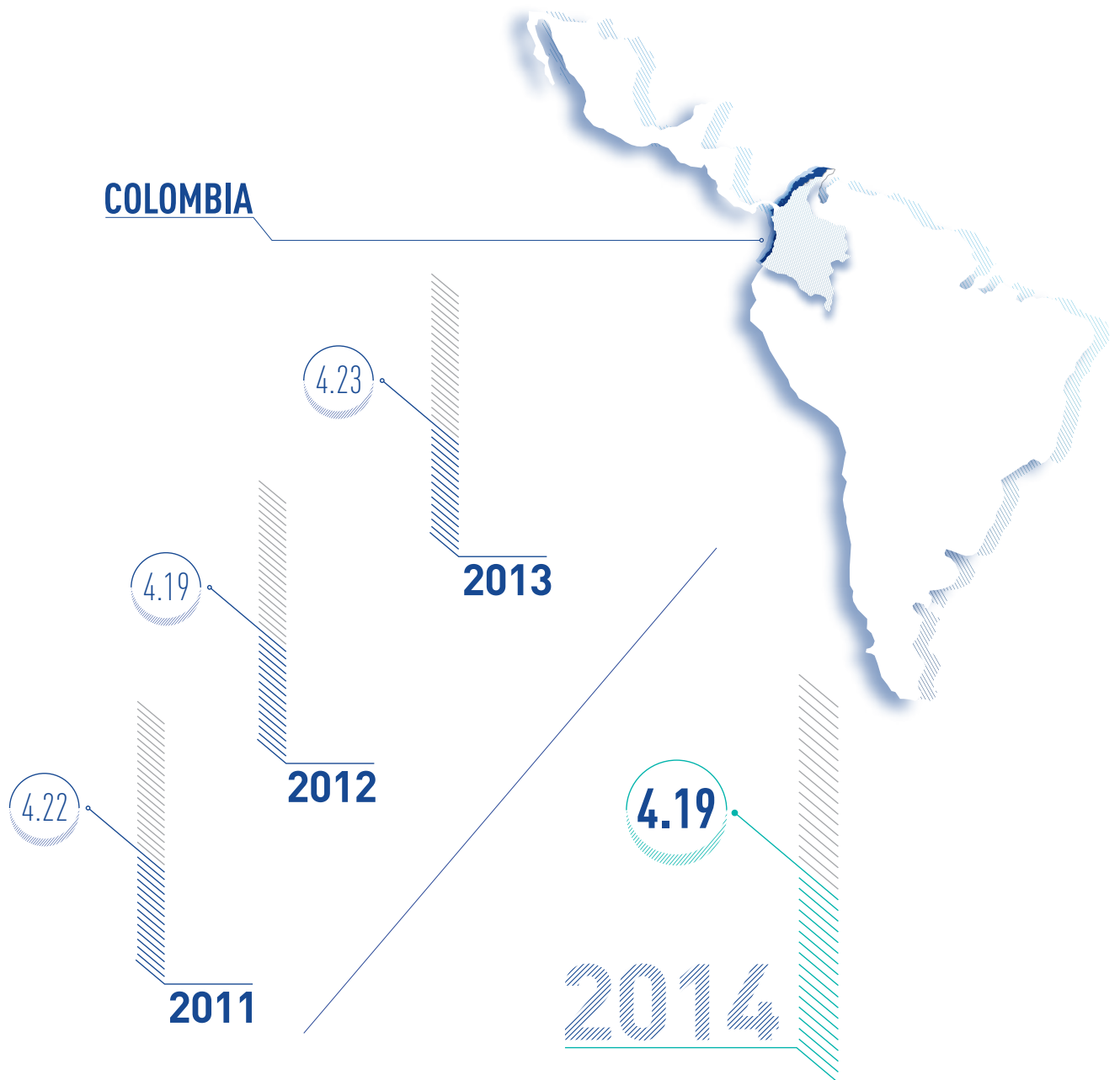
Esta medición se realiza cada año con **la metodología QSA de Invamer Gallup**, y refleja la percepción en términos de satisfacción, lealtad y recomendación. **Los resultados son insumo para los planes de mejora en los procesos.**

SEGUROS (Generales y Vida) COLOMBIA



SATISFACCIÓN EPS SURA

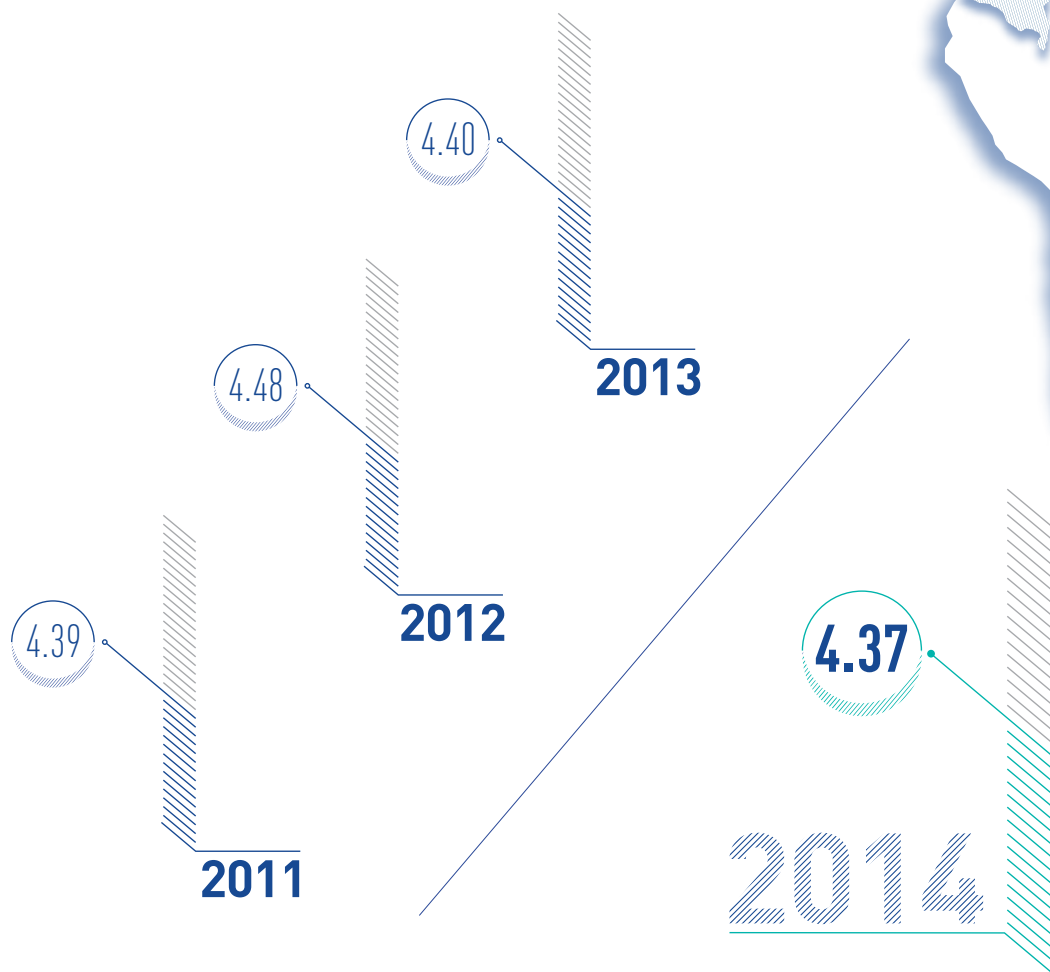
G4.PR5



SATISFACCIÓN ARL SURA

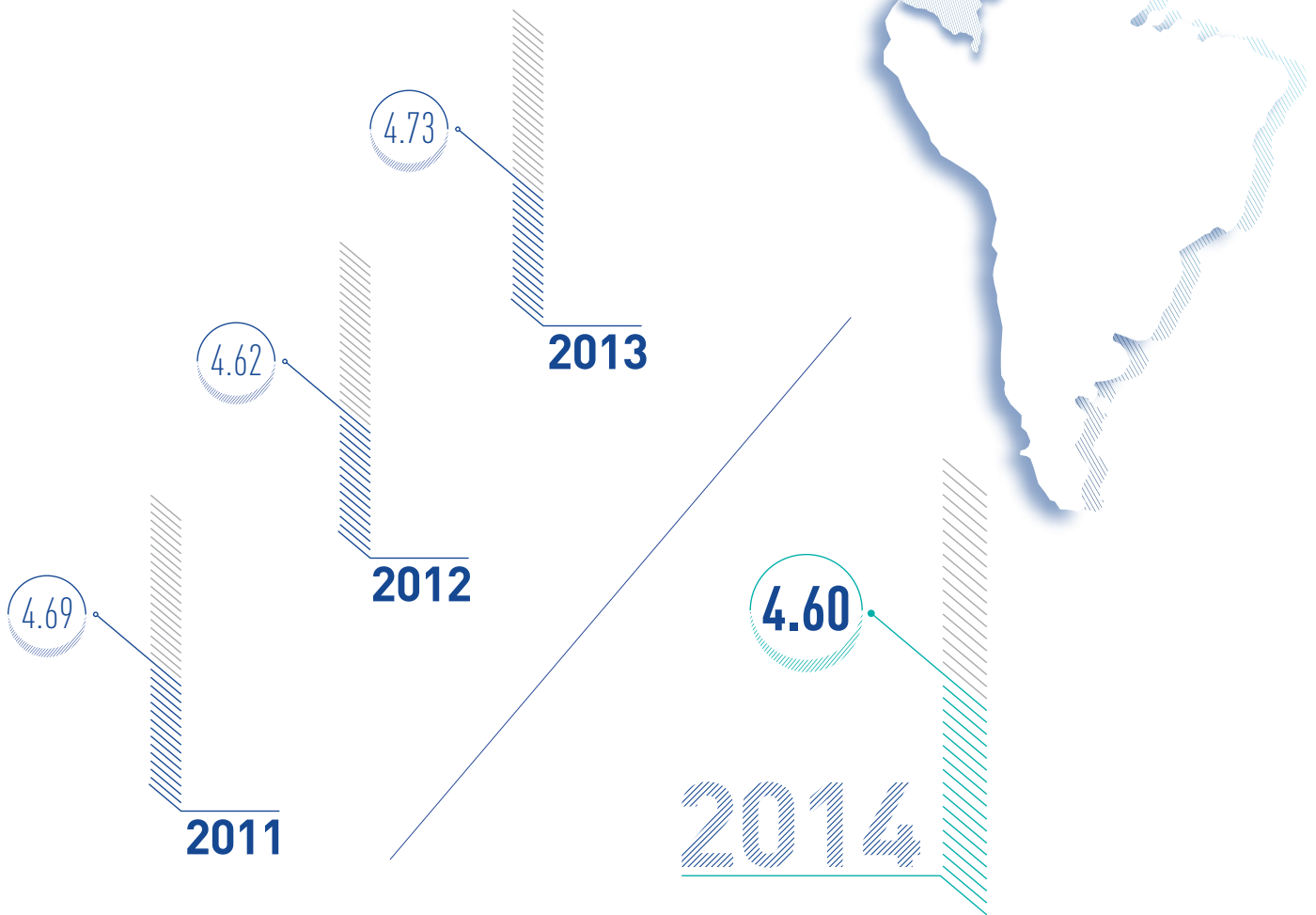
G4.PR5

ARL SURA
COLOMBIA



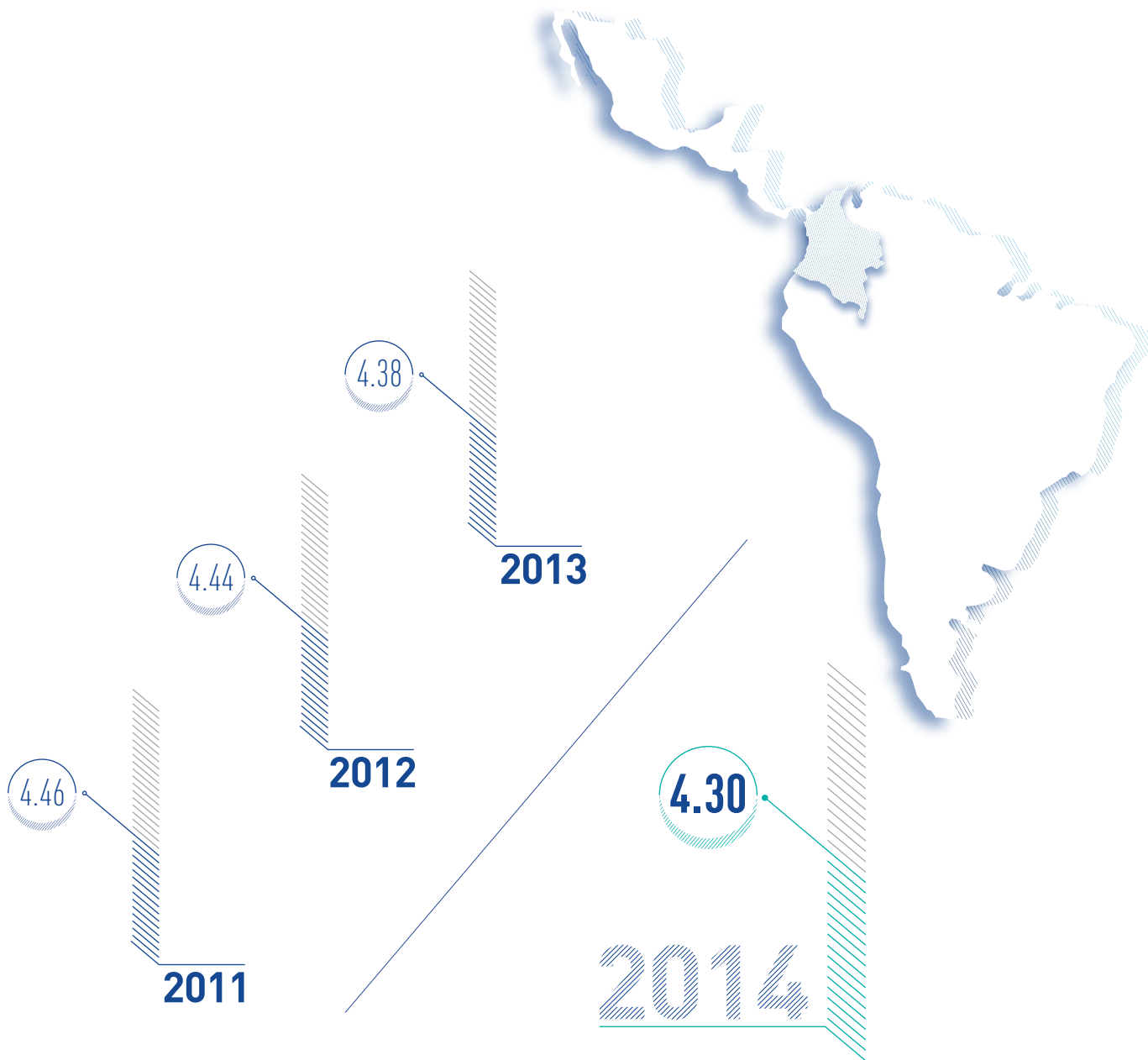
SATISFACCIÓN DINÁMICA

G4.PR5



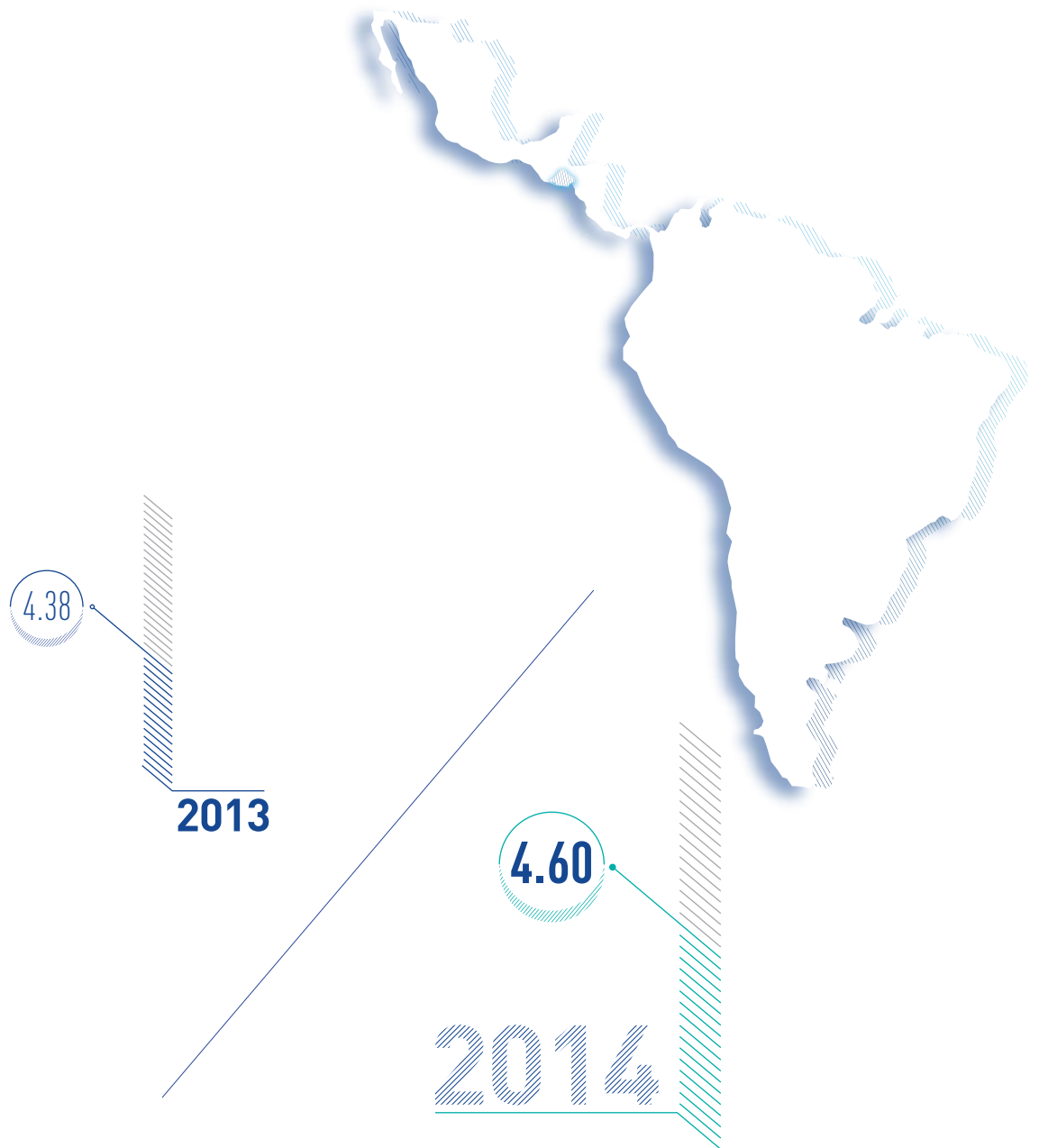
SATISFACCIÓN IPS SURA

G4.PR5



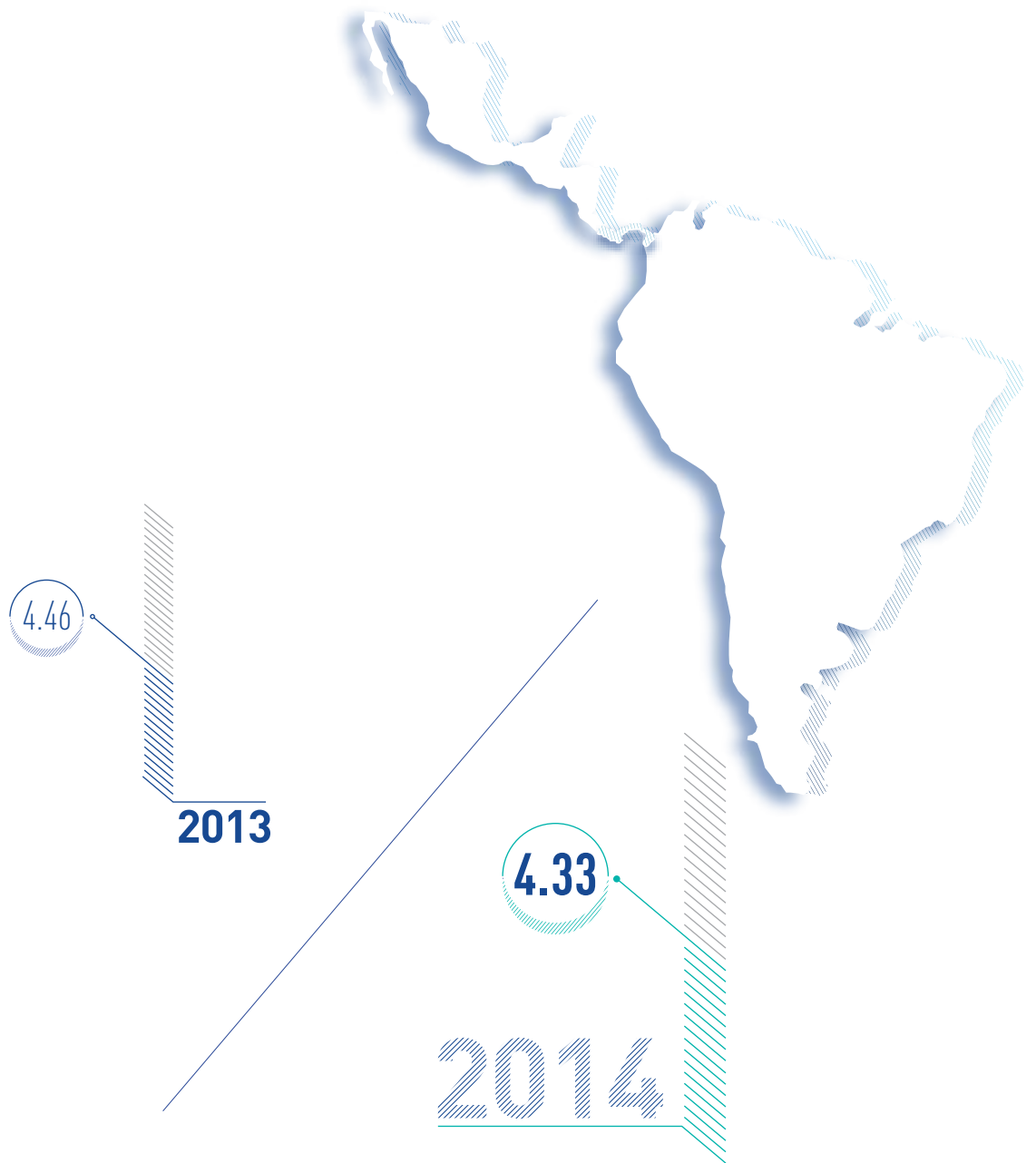
SATISFACCIÓN SALVADOR

G4.PR5



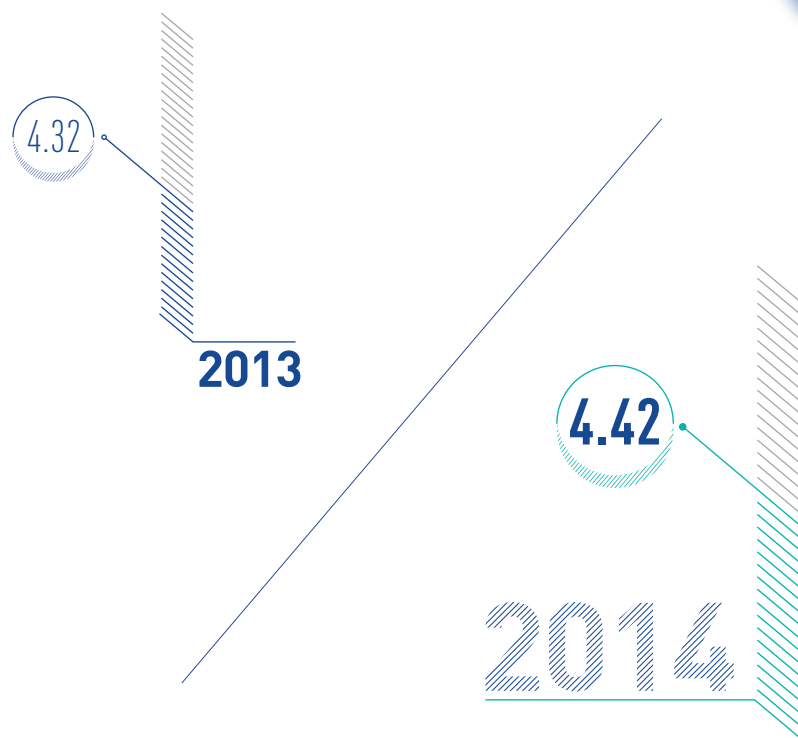
SATISFACCIÓN PANAMÁ

G4.PR5



SATISFACCIÓN REPÚBLICA DOMINICANA

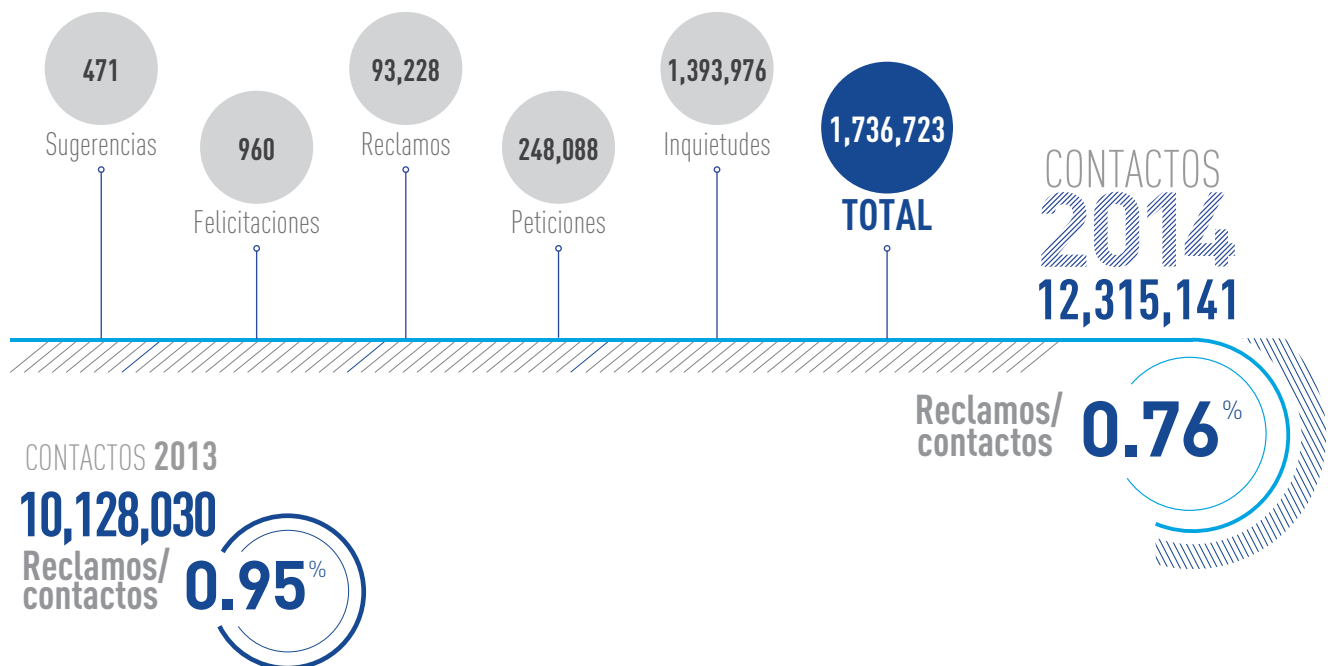
G4.PR5



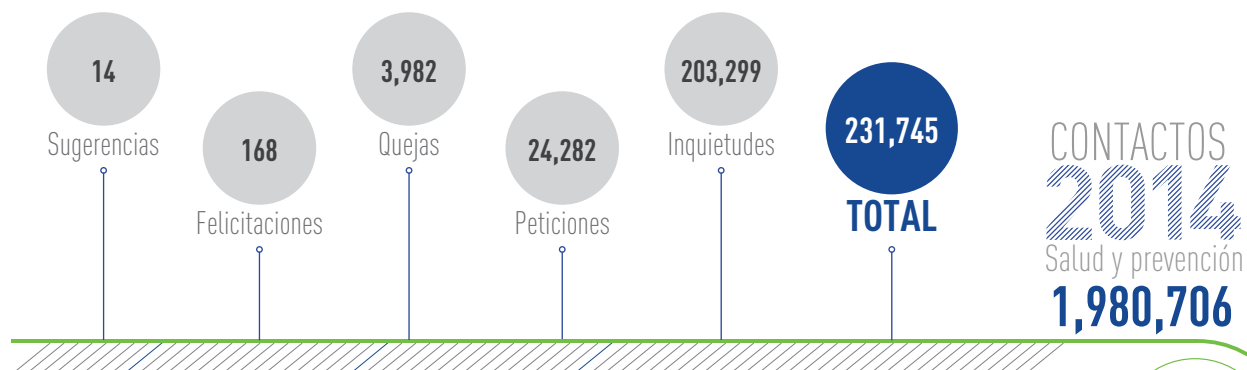
INDICADORES DE GESTIÓN DE CONTACTOS

Suramericana dispone de canales para que los grupos de interés expresen sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o cualquier situación que considere debe ser conocida por la organización no solo para garantizar la calidad del servicio particular sino para mejorar los procesos.

EPS SURA



ARL SURA



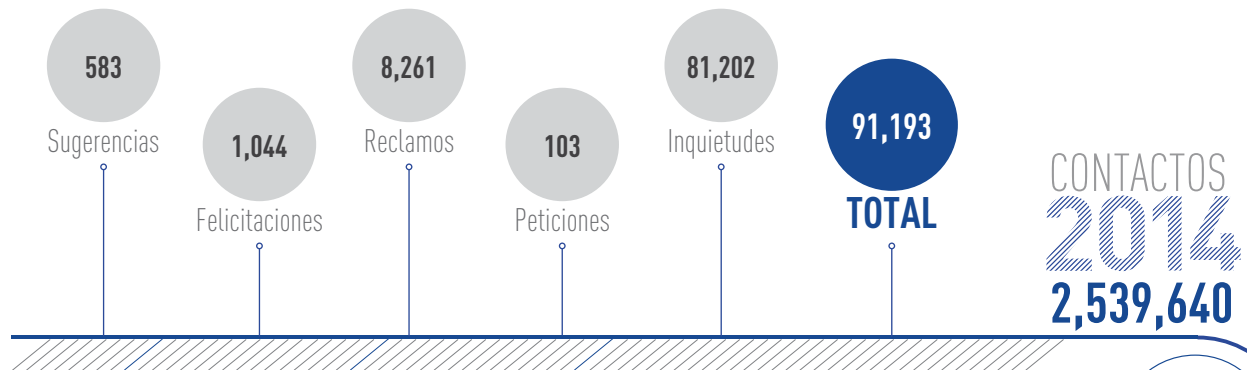
Quejas/
contactos **0.20**%

ATENCIONES 2013

1,820,928

Reclamos/
contactos **0.16**%

IPS SURA



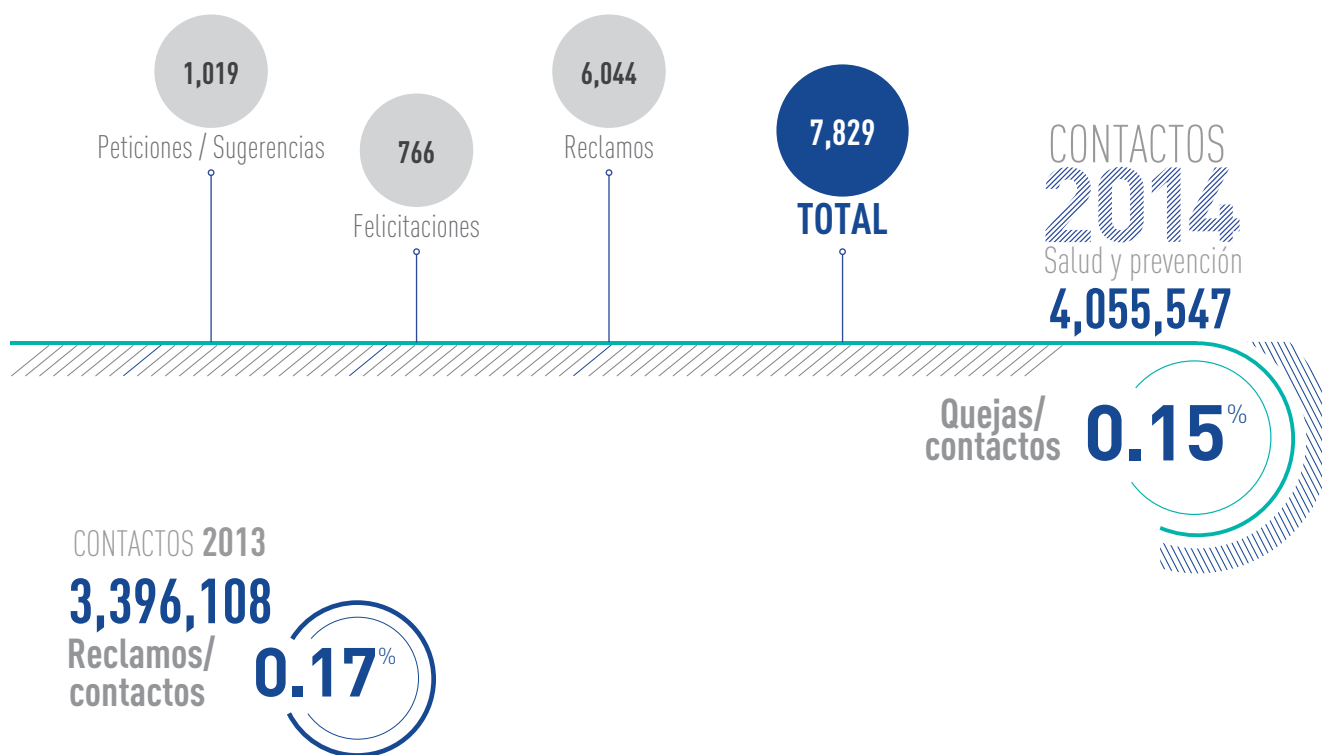
Reclamos/
contactos **0.33**%

CONTACTOS 2013

2,413,984

Reclamos/
contactos **0.39**%

DINÁMICA



	2013	2014	%Variación
EGUROS			
INQUITUDES	284,405	253,845	-10.75
PETICIONES	126,302	87,494	-30.73
QUEJAS	30,007	28,916	-3.64
FELICITACIONES	4,360	3084	-29.27
SUGERENCIAS	334	343	2.69

TOTAL CONTACTOS

445,408

373,682

-16.10%



SERVICIOS EN LÍNEA

Suramericana y sus filiales están comprometidas con ofrecer servicios que acerquen a nuestros clientes y faciliten su relacionamiento con las Compañías, y en esa vía el mundo digital abre un horizonte de posibilidades en las que avanzamos y somos referentes en nuestra categoría. Describimos algunos de los servicios en línea en nuestras filiales, su impacto en términos de operatividad, eficiencia y uso.

Los servicios digitales cuentan con todos los protocolos de seguridad informática, garantizando en todo caso la protección de los datos de los clientes.

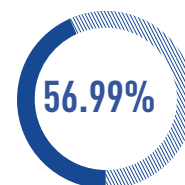
61,609

solicitudes de **CITAS**
por internet
MENSUALES

EPS SURA

Transacciones servicios en línea EPS	2013	2014	Crecimiento
EPS - Transacciones empleadores	431,771	694,719	60.90%
EPS - Transacciones afiliados	1,909,211	2,981,607	56.17%

////// **TOTAL** ————— **2,342,995** ————— **3,678,340**



256,422

TRÁMITES POR INTERNET

VISITAS

8,527,552

www.epssura.com

En 2015 estará disponible la App móvil EPS SURA para los sistemas operativos iOS y Android, que permitirá solicitar citas médicas, certificados de afiliación e impresión del carné, entre otros servicios.

ARL SURA

El **75%** de las empresas afiliadas a **ARL SURA** realizaron más de **10 millones** de transacciones en los canales virtuales.

En el centro de atención en línea de www.arlsura.com nuestros afiliados pueden realizar transacciones, consultas y recibir soporte técnico.

En 2014 se habilitó el canal Asesor en Línea en el que los clientes encuentran un asesor que ofrece atención personalizada a través de video llamada en tiempo real. Esta herramienta, a la que también se puede acceder a través de dispositivos móviles, permite compartir documentos y fotografías, el asesor o el cliente pueden señalar puntos clave para identificar los factores de riesgo y oportunidades de mejoramiento.

Así mismo se continuó con los colegios de formación virtual, a los que accedieron más de **194 mil trabajadores** de más de **15 mil empresas**.

51 mil

REPRODUCCIONES
DE NUESTROS VIDEOS

3,179,321

VISITAS EN
NUESTRO SITIO WEB

12 mil
ASESORÍAS

A TRAVÉS DE NUESTRO CHAT EN LÍNEA

SEGUROS

www.sura.com

Más de
4 millones
de visitas

Más de
15 mil
pagos en el
sitio

60
mil

DESCARGAS de la aplicación móvil. El servicio más usado por los clientes es **CONDUCTOR ELEGIDO** con un aproximado de 2,000 servicios mensuales

170
mil

INGRESOS al asistente virtual para realizar diferentes solicitudes de clientes

88
mil

SOLICITUDES de citas médicas a través del sitio

REDES SOCIALES

ARL SURA



SEGUROS SURA



CUÍDATE QUE YO TE CUIDARÉ

Estrategia digital que tiene como propósito
IMPULSAR LA ADOPCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES



CULTURA DEL SERVICIO

Buscamos generar una experiencia positiva desde lo sensorial, lo emocional, lo humano y lo funcional. Con la estrategia Leyendas del Servicio, promovemos el desarrollo de competencias del ser en los colaboradores para que en los diferentes momentos con el cliente se privilegie lo humano, porque es ahí, en el contacto con el cliente donde la cultura de servicio cobra sentido, donde se genera valor.

En 2014 se invirtieron COP300 millones en formación en servicio a 9,936 colaboradores.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE

Adicional a las líneas y canales de atención al cliente, 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.**

COLOMBIA

46 RECLAMACIONES

37 Seguros de Vida
Suramericana S.A.

9 Seguros Generales
Suramericana S.A.

318 QUEJAS

138 Seguros de Vida
Suramericana S.A.

153 Seguros Generales
Suramericana S.A.

10 Seguros de Riesgos Laborales
Suramericana S.A.

17 A otras Compañías Filiales de
Suramericana S.A.



FILIALES

EPS SURA tiene además la Asociación de Usuarios, conformada por un grupo de afiliados al Plan Obligatorio de Salud -POS-. 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 con el perfil de los usuarios, procurando que ésta solo sea consultada por quienes puedan requerir dicha información para el cumplimiento óptimo de sus funciones.

En 2014 se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, que tiene como propósitos:

- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio.
- Adoptar sistemas para el suministro de información clara y suficiente.
- Fortalecer los procedimientos de atención de quejas y reclamos.
- Garantizar la 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

FASECOLDA – Federación de Aseguradores de Colombia, lidera la iniciativa Viva Seguro, que tiene como propósito promover la educación financiera como un eje fundamental del consumo responsable de los productos y servicio financieros.

Desde **Grupo SURA y Suramericana** se avanzó en el diseño de un programa que facilite compartir y construir aprendizajes sobre la gestión del riesgo y el aseguramiento para el bienestar y la competitividad, con alcance a diferentes segmentos de la población, y con diferentes metodologías y canales. En 2015 se pondrá en funcionamiento esta iniciativa.

PROVEEDORES

G4.12

Cuando compartimos los resultados de gestión, compartimos el producto de un trabajo en el que muchas personas y empresas suman su conocimiento y experiencia para que se cumplan las metas que nos hemos trazado como organización.

Reconocemos que las relaciones de largo plazo se construyen en la interacción del día a día, en la coincidencia de propósitos y en entornos de respeto y confianza. En Suramericana se avanza en el desarrollo de un modelo de Gestión Integral de Proveedores que contempla asuntos como la selección, la gestión participativa, la evaluación, y el desarrollo y fortalecimiento.

Los proveedores cumplen un rol fundamental para la gestión de los negocios, por tanto abordar su gestión de manera integral nos permite:

- Mayor conocimiento del proveedor
- Mejor manejo de la información para la toma de decisiones
- Transparencia en las relaciones
- Efectividad y eficiencia en los procesos
- Identificar acciones de mejora que redundarán en beneficios tanto para las empresas SURA como para quien entrega el bien o servicio

19,945

Proveedores SURA

En 2013 15,320

G4.12

G4.EC9

G4.HR9

REPÚBLICA DOMINICANA

- Proveedores
2014: 3,483
2013: 3,158
- Personas Jurídicas
74.4%
- Valor Pagado
COP **34,706,228,167**
- Número de proveedores locales sobre proveedores totales
99%

PANAMÁ

- Proveedores
2014: 911
2013: 433
- Personas Jurídicas
66.4%
- Valor Pagado
COP **62,958,903,959**
- Número de proveedores locales sobre proveedores totales
95.8%

EL SALVADOR

- Proveedores
2014: 655
2013: 599
- Personas Jurídicas
36.5%
- Valor Pagado
COP **39,430,133,260**
- Número de proveedores locales sobre proveedores totales
98.9%

COLOMBIA

- Proveedores
2014: 14,896
2013: 11,130
- Personas Jurídicas
44.2%
- Valor Pagado
COP **2.06 Billones Pagados**
- Pago a proveedores locales
98.7%

TOTAL PAGADO
COP **2.2 Billones**

Una gestión participativa requiere canales de comunicación que faciliten la interacción, **en 2014 se dispuso el sitio www.proveedor.sura.com**, desde el cual se accede a la plataforma de **SRM** y a información corporativa de interés para el proveedor y el negociador **SURA**. Así mismo, se abrió la **Línea de atención a proveedores en Medellín 4355105 y resto del país 01800 521121**

SRM, UNA HERRAMIENTA PARA CONCERNOS MEJOR

En 2014 se presentó de cara a proveedores y negociadores internos la herramienta Supplier Relationship Management – SRM-, que permitirá un relacionamiento más ágil, oportuno y cercano.

Este módulo, además de agilizar transacciones, procesos y servicios, permitirá evaluar y documentar aspectos legales, comerciales, éticos, ambientales y de buenas prácticas, a partir de un conocimiento integral se definirán planes de acción pertinentes para los proveedores y para Suramericana.

En su primera fase de implementación, el SRM permitirá

- Autogestión del proveedor
- Minimiza operatividad
- Registro unificado
- Información integral de los datos de los proveedores
- Integración de las áreas de contratación en servicios comunes
- Resultado de las evaluaciones de proveedores

- Cumplimiento del decreto 723 en control y seguimiento de seguridad social
- Registro unificado para todas Compañías del Grupo
- Fortalecimiento del ambiente de control y de gestión de riesgos
- Organización de la base de datos
- Ejecución de procesos de negociación y contratación óptimos y transparentes a través de la gestión colaborativa con los proveedores.
- Cumplimiento y seguimiento de los principios corporativos y estándares internacionales.
- Seguimiento y trazabilidad en negociaciones
- Integración de procesos de registro, gestión, negociación y contratación

La herramienta de Gestión de Proveedores cuenta con tres módulos que se irán implementando por fases:

ALCANCES DE LAS FASES

FASE I
Registro de Proveedores

FASE II
Negociación (Sourcing)

FASE III
Contratación (CLM)

CRITERIOS DE CATEGORIZACIÓN Y SELECCIÓN



RIESGOS > Legal /Fraude /Corrupción/Interrupción de la operación > Reputacional

DIAGNÓSTICO DE RIESGOS EN CADENA DE SUMINISTRO - PROVEEDORES

En 2014 se desarrolló una metodología para identificar y gestionar los riesgos en la cadena de suministro. Se realizó una prueba piloto con los proveedores de la Compañía de Seguros Generales Suramericana S.A. en su ramo de Automóviles, y a los proveedores de la Gerencia de Servicios de vehículos.

G4.HR5

G4.HR6

Como resultado de este análisis, fue posible identificar aquellos proveedores que exponen a la Compañía a riesgos de corrupción, legal, fraude, interrupción de la operación y riesgo reputacional. Esta metodología involucra aspectos económicos, ambientales y sociales.

Se evaluaron **105 proveedores** en los siguientes segmentos: **talleres, asesoría jurídica, asistencia y línea de atención al cliente.**

RESULTADOS EN % DE PROVEEDORES

Nivel de riesgo	Dimensión económica	Dimensión social	Dimensión ambiental
Bajo	18%	41%	42%
Moderado	70%	39%	18%
Alto	12%	14%	22%
Extremo	0%	5%	17%

• **Suramericana** está comprometida con la transformación del país, la formalización empresarial, el empleo digno y la calidad de vida. **ASISTENCIA SURA ES EJEMPLO DE ELLO.**

SERVICIOS DE ASISTENCIA

Seguros SURA dio inicio a una nueva estrategia de relacionamiento con los proveedores que prestan servicios asistenciales a los asegurados de las pólizas de Autos, Hogar y PYMES.

Hasta agosto de 2014 se contaba con una empresa externa que prestaba la oferta de técnicos requeridos para satisfacer las necesidades asistenciales de los asegurados. Con el nuevo modelo, se busca una relación directa con los proveedores de estos servicios, garantizando tarifas competitivas, puntualidad en el pago y procesos de desarrollo con formación técnica, empresarial y habilidades relacionales mediante el **Plan Excelencia SURA**.

Se abrió una convocatoria nacional en la que participaron de **2,444 empresas**, equivalentes a **19,238 técnicos**, que fueron evaluadas a la luz de criterios de formalización. Finalmente, se seleccionaron **351**, equivalentes a **2,739 técnicos**.

A partir de estos resultados se definirán planes de tratamiento para mejorar los niveles de riesgo con el fin de:

- Disminuir el impacto que pueda tener en la Compañía la materialización de riesgos externos provenientes de su cadena de suministro
- Garantizar la continuidad del negocio
- Gestionar el riesgo reputacional derivado de la contratación con terceros.
- Identificar aspectos a fortalecer y acompañar su desarrollo y crecimiento
- Adoptar buenas prácticas que permitan estar en concordancia con las tendencias mundiales en sostenibilidad.
- Contribuir al desarrollo y competitividad del entorno empresarial

Los conceptos de pago están asociados, entre otros, a las siguientes categorías:

- Pagos efectuados entre las compañías por concepto de servicios
- Servicios públicos y telecomunicaciones
- Pólizas de seguros
- Arrendamientos
- Material POP y mercadeo
- Tecnología
- Papelería, útiles de oficina e insumos de cafetería
- Servicios de hospitales, clínicas, médicos, especialistas, laboratorios
- Servicios de talleres autos
- Medicamentos, equipos, insumos y servicios médicos y odontológicos
- Equipos de cómputo
- Tiquetes aéreos y hotelería

EVALUACIÓN Y MONITOREO

2014 SE REALIZARON

88 evaluaciones a PROVEEDORES

Servicios de Ayudas Diagnósticas (SAD) y de Insumos y Reactivos, que prestan servicios a Dinámica.

BOGOTÁ
22
PROVEEDORES

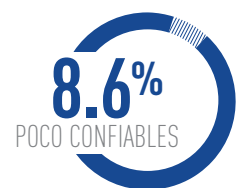
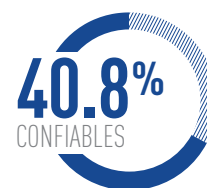
BARRANQUILLA
7
PROVEEDORES

CALI
18
PROVEEDORES

MEDELLÍN
41
PROVEEDORES

Los criterios que se tuvieron en cuenta en la evaluación fueron calidad, servicio y garantías, y oportunidad.

DE LOS 88 PROVEEDORES EVALUADOS



Conocer la experiencia en el mercado, la cobertura y las instalaciones locativas es clave para la prestación de los servicios y el cumplimiento de la promesa de servicio.

Con el objetivo de garantizar la trazabilidad de nuestros residuos hospitalarios, se realizan visitas de seguimiento anual a los proveedores de servicio de transporte y disposición final de residuos hospitalarios, evaluando el servicio y cumplimiento normativo.

Se auditaron cuatro proveedores de ocho en Bogotá, Medellín y Cali, todos con resultados satisfactorios.

Para los proveedores que prestan servicios de transporte y recolección de ropa, y lavado, desinfección y planchado de ropa hospitalaria se verifican las condiciones de la operación, manipulación, señalización de áreas con barrera sanitaria, seguridad industrial, salud ocupacional y bioseguridad, y contingencia.

Se realizó visita en sitio a tres proveedores de siete, en Cali, Medellín y Bogotá con resultados satisfactorios

Autos SURA evalúa el servicio prestado por proveedores a nuestros 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.

FORMACIÓN

La formación de los proveedores se traduce en acciones de mejoramiento en servicio al cliente y en crecimiento y desarrollo para ambas partes, durante 2014 se realizaron capacitaciones a los proveedores de autos en Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga y Medellín.



Entre los temas tratados están:

- Conducción Preventiva
- Conducción Eficiente
- Responsabilidad en Accidentes de Tránsito
- Fundamentos de Motores
- Nos Vamos a Manejar Bien
- Código Nacional de Tránsito

En **2014** ingresaron

286 proveedores
NUEVOS

en los servicios de medicina prepagada y pólizas, médicos y profesionales de la salud que recibieron formación virtual.

28 personas
FORMADAS

en comunicación asertiva y servicio al cliente en Medellín para los proveedores de autos.

NEGOCIACIONES GANA - GANA

En el Eje Cafetero se realizó la búsqueda de proveedores que prestaran el servicio de refrigerios saludables, con productos bajos en calorías y mayor contenido de vitaminas y proteínas.

Para ello se seleccionaron dos empresas de negocio familiar que están empezando su trabajo, una oportunidad para nacer y crecer de la mano de nuestra Compañía. Hoy se destaca que han adoptado buenas prácticas en materia normativa, locativa y laboral.

Nicobello y La Exquisita en Pereira, son empresas que con productos saludables no solo para Suramericana sino también para otras empresas crecen su portafolio y sus ventas.

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.

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR

Con el Fondo de Vivienda, iniciativa liderada por la Fundación SURA se promueve 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.

RETOS 2015-2017

- 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.
- Desarrollo de capacidades en los negociadores de la Compañía para que sea tangible la promesa de relacionamiento.
- Consolidar el modelo de gestión de Proveedores SURA.



Fondo de Vivienda SURA

109 empleados de
proveedores beneficiados en **3** AÑOS



2014

COP 476,400,000 MILLONES
DONADOS

COP 1,374,600,000 MILLONES
OTORGADOS
EN CRÉDITO

ESTADO Y DINÁMICAS PÚBLICAS

APORTAMOS A LA INSTITUCIONALIDAD

Reconocemos la importancia que tienen las empresas en el entorno, no sólo por el impacto de sus operaciones sino por la capacidad de incidir en procesos de transformación y aportar a la institucionalidad, la estabilidad y la competitividad de los países.

En Suramericana S.A., y sus filiales, el cumplimiento legal es una responsabilidad ineludible, y un compromiso con el desarrollo social. La estrategia fiscal de Suramericana está en línea con las leyes de los países donde tiene presencia: Colombia, El Salvador, Panamá y República Dominicana.

Los impuestos fortalecen los procesos misionales del Estado en pro del bienestar de la sociedad.

CUMPLIMOS NUESTRAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Impuestos pagados COLOMBIA	2012 (COP)	2013 (COP)	2014 (COP)
Seguros Generales	183,208	156,130	211,139
Seguros de Vida	100,701	92,586	93,761
Operaciones Generales Suramericana	0	210	836
Dinámica Zonas Francas	0	3	57
Suramericana S.A.	12,419	23,557	39,161
Servicios Generales	10,362	8,490	11,469
EPS SURA	22,573	21,601	22,685
Servicios de Salud IPS	7,979	7,862	11,424
Dinámica IPS	5,074	6,409	9,881
Consultoría y Gestión de Riesgos	1,251	1,571	2,888
ARL SURA	25,024	31,677	34,000
Seguros SURA Panamá	1,768	6.400	11,520
Seguros SURA Republica Dominicana	24,765	28,780	31,204
Asesuisa – El Salvador	0	7,166	4,394
TOTAL IMPUESTOS PAGADOS	395,124	392,441	484,418

Cifras en millones de pesos colombianos

SUMAMOS ESFUERZOS

Al entender que en la dinámica pública confluyen todos los actores sociales, creemos en la participación activa del sector empresarial en proyectos que promuevan mejores condiciones de vida, porque desde allí se construye la competitividad y se sientan las bases de un mejor futuro para todos. Las alianzas público privadas son un camino para lograr este propósito.

A través de las filiales y de la Fundación SURA se participa en las siguientes entidades y alianzas intersectoriales:

- Medellín Ciudad Saludable
- 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

DINÁMICAS PÚBLICAS



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

COLOMBIA

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

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.

EL SALVADOR

- Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros.
- Asociación Salvadoreña de Industriales.
- Cámara Americana de Comercio Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.
- Cámara Alemana – Salvadoreña de Comercio e Industria.

PANAMA

- Asociación Panameña de Aseguradores –APADEA–.
- Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá.

REPUBLICA DOMINICANA

- Asociación Dominicana de Corredores de Seguros –ADOCOSE–
- Cámara Americana de Comercio de República Dominicana –AMCHAMDR–.
- Asociación Nacional de Agentes Profesionales de Seguros –ANAPROSE–.
- Asociación de Ajustadores y Tasadores Independientes de Seguros –ASATISE–.
- Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera, Inc. –ASIEEX–.
- Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores. –CADOAR–.
- Junta Consultiva de Seguros –JUCOSE–.
- Sociedad Dominicana de Corredores y Aseguradores de Seguros –SODOCASE–.

GESTION SOCIAL

G4.15

El desarrollo de las sociedades
Sólo es posible si se privilegia el bien común,
se suman voluntades y se generan procesos
de largo plazo. //////////////////////////////////////////////////////////////////

FUNDACIÓN SURA

G4.15

G4.16

Suramericana y sus filiales canalizan sus aportes a proyectos de desarrollo social a través de la Fundación SURA, entidad creada en 1971, que mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo promueven la calidad de vida de poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Líneas de Inversión

Formación para la Competitividad

Educación en salud sexual

Promoción Cultural

Gestión Integral de Comunidades

EN 2014
SURAMERICANA
aportó COP **4,500**
millones
a la **Fundación SURA**

PRINCIPALES CIFRAS

G4.S01

Inversión total: **COP17,482 millones (13.5% más que en 2013)**.
Inversión social en 4 países (Colombia, Panamá, República Dominicana, El Salvador) **En Colombia, presencia en 16 departamentos y 84 municipios**.
Alianza con 91 organizaciones para el desarrollo de 97 iniciativas. En las iniciativas apoyadas por la Fundación participan de manera directa aproximadamente 32,103 personas y de manera indirecta cerca de 566,470

G4.15

Voluntariado

Fomenta y fortalece las relaciones con la comunidad y canaliza el espíritu de solidaridad de colaboradores y sus familias.

- Programa Un día
- Programa Tiempos
- Fondo de Solidaridad

En 2014, 1,365 colaboradores participaron en el Voluntariado dedicando 21,642 horas de trabajo comunitario en mejoramiento de infraestructura educativa, acompañamiento sicosocial, medio ambiente y emprendimiento, entre otras actividades.

- Presencia en 12 ciudades de Colombia
- Inversión de COP880 millones
- 25 organizaciones aliadas



PRINCIPALES CIFRAS

14 ETNIAS EN
12 departamentos

249
ARTESANOS

780
BENEFICIARIOS
INDIRECTOS

COP 827,3
MILLONES
EN INVERSIÓN

MEMORIA Y CREATIVIDAD: LA EMPRESA INDÍGENA

G4.15

Tiene como objetivo fortalecer, reforzar los procesos creativos, y el desarrollo de los oficios de etnias indígenas de Colombia desde un enfoque de género, valorando sus expresiones creativas, cualificando sus prácticas socio empresariales y apoyando los procesos de conservación del patrimonio cultural del país.

Operador aliado:
Fundación Etnollano

Algunas cifras:

- 14 etnias en 12 departamentos
- 249 artesanos
- 780 beneficiarios indirectos
- Inversión: \$827,3 millones

Testimonios:

- “Nosotros tejemos nuestro pensamiento y nuestros sueños en cada pieza artesanal.” / Esquiveth Ismare Wounaan / Valle Dupar.
- “Estamos mejorando la calidad de vida, mejorando el sustento de uno y al mismo tiempo estamos reforzando la parte cultural de nuestro resguardo.” / Arnulfo Rodríguez Zenú / El Contento.

ALGUNAS CIFRAS

44

ORGANIZACIONES ALIADAS

COP 2,300 MILLONES

BENEFICIARIOS:

476

DIRECTIVOS DE 422 instituciones EDUCATIVAS

RECTORES LÍDERES TRANSFORMADORES

Este Programa fortalece el liderazgo de los directivos docentes de las instituciones educativas oficiales como punto de partida para lograr transformaciones en la educación de los niños, niñas y jóvenes, bajo el entendimiento de que si un rector es formado integralmente como excelente ser humano y líder transformador, en el mediano y largo plazo su labor se verá reflejada en la calidad del aprendizaje de los estudiantes. Trabaja en el crecimiento personal de los rectores en su ser y su hacer, y en el fortalecimiento de sus competencias como líder pedagógico, administrativo y comunitario.

G4.15

Aliado:

Fundación Empresarios por la Educación

Algunas cifras:

- 44 organizaciones aliadas
- Inversión: COP2,300 millones
- Beneficiarios: 476 directivos de 422 instituciones educativas

Testimonios:

- “Para mí es una propuesta estratégica que pretende mejorar la educación a través de la formación de los rectores para buscar transformaciones en las diferentes instituciones”. / María del Carmen Murcia / Rectora / Colegio Gerardo Paredes /Localidad de Suba, Cundinamarca.
- “Yo lo veo además como el empoderamiento del ser del rector, no solamente en su rol de rector sino en su ser, en su persona; a su vez apoyado por diferentes estrategias de aplicación y también por un elemento sustancial de acompañamiento”. / Wilson Leonel Cajamarca Betancur / Rector / Colegio Garcés Navas / Engativá, Bogotá.

G4.15

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.

Aliados:

Universidad del Norte, Universidad del Valle y Cámara de Comercio de Bucaramanga

Algunas cifras:

- Inversión: COP1,750 millones
- Beneficiarios: 806 estudiantes y docentes beneficiarios
- 3 departamentos, 8 municipios y 8 escuelas normales superiores

Testimonio:

- Al comienzo no fue fácil, porque muchos de nosotros de pronto ya estábamos acostumbrados a las metodologías anteriores de otros profesores que nos habían inculcado miedo al idioma extranjero, pero con el Programa hemos avanzado bastante. / Delma Barraza / Estudiante ENS Manatí / Manatí

ALGUNAS CIFRAS

Inversión: COP1,750 millones

Beneficiarios: 806 estudiantes y docentes beneficiarios
3 departamentos, 8 municipios y 8 escuelas normales superiores



FÉLIX Y SUSANA

La calidad de vida de niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento de ambientes escolares protectores son las prioridades de Félix y Susana, Programa de Educación Sexual y Sana Convivencia. El Programa se implementa en los primeros años del proceso educativo –básica primaria –, con la entrega de material pedagógico, formación y acompañamiento a educadores, talleres con familias, identificación de rutas de atención en caso de violencia y movilización social frente a estas temáticas.

G4.15

Operador aliado

Corporación Juntos Construyendo Futuro

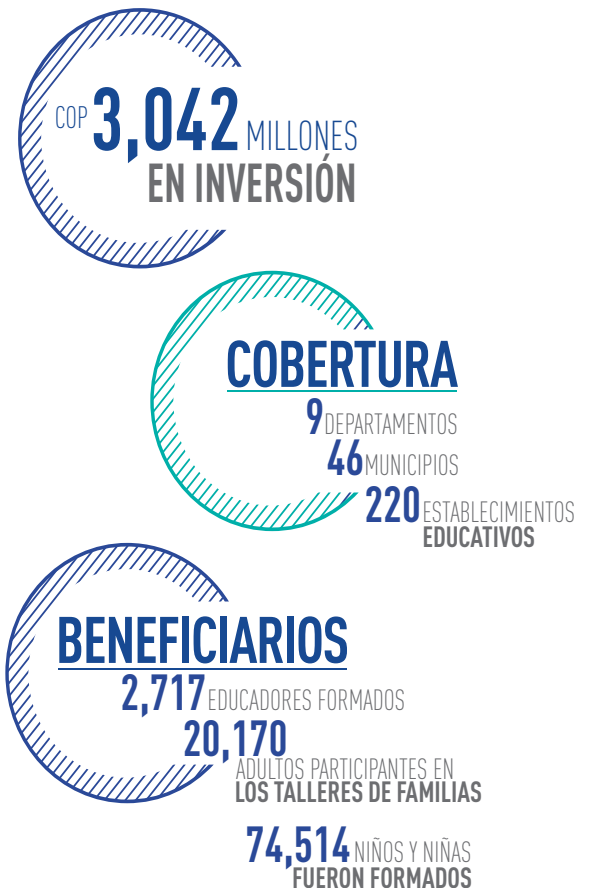
Algunas cifras:

- Inversión: COP3,042 millones
- Cobertura: 9 departamentos, 46 municipios y 220 establecimientos educativos.
- Beneficiarios: 2,717 educadores formados, 20,170 adultos participantes en los talleres de familias y 74,514 niños y niñas fueron formados.

TESTIMONIOS:

- “Nuestros docentes, a veces no saben cómo manejar y transmitir información sobre sexualidad, los niños y niñas cada vez son más curiosos y necesitamos responder de manera sana a sus inquietudes”. / Hermana Gloria Benjumea / Rectora / I.E. El Carmelo / San Andrés
- “Yo sé que existen más niños y niñas como yo que quieren aprender, a mí Félix y Susana me han enseñado que es importante respetarme y respetar a los demás... ya sé que no es bueno pelear porque mis compañeritos de clase también sienten como yo y como Félix y Susana”. / Nicolás Ruiz / Estudiante / I.E. Minuto de Buenos Aires / Bogotá

ALGUNAS CIFRAS



Para conocer los detalles
de la gestión de la **fundación SURA** visite su sitio web
www.fundacionsura.com

G4.15

PRESENTES EN LA CULTURA

SABIDURÍA ANCESTRAL INDÍGENA

Suramericana ha impulsado investigaciones relacionadas con la culturas populares y el conocimiento ancestral dando como resultado los ejemplares *Maestros del arte popular colombiano (2010)* y *Lenguaje creativo de etnias indígenas de Colombia (2012)*, publicaciones de alto reconocimiento por su calidad editorial.

Estas obras inspiraron la creación de cartillas y juegos animados de distribución y descarga gratuita, dando origen al proyecto educativo SAI, Sabiduría Ancestral Indígena, que tiene como propósito que todos los niños del país conozcan el mundo creativo de indígenas colombianos desde sus cosmogonías y formas de vida.

Compartir cultura

El Museo Dolores Olmedo (México), el Museo de Arte de El Salvador y el Centro Cultural Tijuana (México), fueron los escenarios en los que hicieron presencia las muestras Arte colombiano, cuatro décadas de la colección Suramericana y Encuentros México Colombia. Colección SURA; exposiciones que reunieron una selecta colección de pinturas mexicanas y colombianas de diferentes épocas y estilos que evidencian la evolución técnica y conceptual de las artes en los últimos siglos, las cuales estuvieron compuestas por algunas de las obras más representativas de la colección corporativa entre las que se encuentran maestros colombianos como Fernando Botero, Débora Arango, Pedro Nel Gómez, David Manzur, Santiago Cárdenas, Alejandro Obregón, Beatriz González y Enrique Grau entre otros y maestros mexicanos como Diego Rivera, Frida Kahlo, David Alfaro Siquieros, Rufino Tamayo, Leonora Carrington, entre otros.

Por primera vez la colección mexicana y colombiana, considerada como una de las colecciones corporativas más importantes de América Latina, se unió y exhibió en México y en Colombia.

Exposiciones

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

- XII SALÓN DE ARTES VISUALES SURAMERICANA 2014
- EL JARDÍN DEL EDÉN-DORA MEJÍA

- PRESENTACIÓN DEL PROYECTO SAI, SABIDURÍA ANCESTRAL INDÍGENA
- RODRIGO CALLEJAS-BARRO Y BRONCE
- TÉCNICAS DE ESCAPE-7 ARTISTAS EN EL SALVADOR CONTEMPORÁNEO

Conciertos

El Teatro Suramericana, sirvió de espacio para la realización de recitales que fueron promovidos directamente por la Compañía o que apalancaron iniciativas de entidades externas que ven en dicho escenario el lugar ideal para la difusión musical en sus diferentes géneros, entre ellos:

GUITARRA FLAMENCA
 DUO BELGA COLOMBIANO
 MÚSICA IBEROAMERICANA
 MÚSICA DE CAMARA
 GUITAR MASTER
 CUARTETO JAZZ
 MÚSICA SACRA
 MÚSICA LATINOAMERICANA

Misiones Culturales

A la ya tradicional Misión Cultural a la China que se viene programando de forma anual desde 2007, en 2014 se realizó por su la Misión Cultural a Turquía e Islas Griegas, un viaje con duración de 27 días en el que 45 colaboradores de la organización acompañados de familiares y amigos tuvieron la oportunidad de visitar 17 ciudades de Turquía y Grecia. Las más de 650 personas que han participado en estos programas coinciden en que estas experiencias además de generar disfrute abren la mente a nuevas posibilidades y fortalecen los nexos entre nuestras naciones.

Publicaciones

Durante el 2014, se publicaron 13,000 ejemplares de *La infancia detenida*, del autor Héctor Rojas Herazo.

Suramericana, invirtió COP906,6 millones en el desarrollo de actividades culturales lideradas por el Comité Cultural.

CON PROYECCIÓN SOCIAL



Suramericana se ha sumado a diferentes iniciativas que además de proyectar la marca, generan reflexiones y movilización frente a asuntos relevantes de país, es así como la marca ha respaldado:

- **Modo Rosa:** mediante campañas de movilización se concientizó sobre la detección temprana del cáncer de seno, en alianza con Leonisa.
- **SOY CAPAZ de unir mi voz:** Campaña de movilización nacional en Colombia para apoyar el propósito de reconciliación y paz. En el marco de esta campaña se hizo el lanzamiento de la canción Corazón valiente, la cual puede ser descargada a través de dispositivos móviles. Los recursos obtenidos con cada descarga, se sumarán a los aportes de Fundación SURA para apoyar programas de reinserción y reconciliación en diferentes regiones del país
- **Cuídate que yo te cuidaré:** Desarrollo de actividades y estrategias de educación y comunicación que fomentan una cultura del cuidado.
- **Conciertos al Parque:** Realización de conciertos en barrios de Medellín y municipios cercanos, para el acercamiento de las personas al disfrute de la música clásica en compañía de la Orquesta Filarmónica de Medellín.
- **Sala de la Mente:** Patrocinio de sala interactiva en el Parque Explora de Medellín.
- **Actividades de cuidado y bienestar:** Promoción de hábitos de vida saludable a través de actividades de ciudad enfocadas en el cuidado y bienestar de la comunidad.

Suramericana, invirtió **COP5,660 millones** en el desarrollo de estas iniciativas.



- Foro Urbano Mundial: Patrocinador de la séptima edición del Foro que tuvo como tema principal la equidad urbana en el desarrollo y las ciudades para la vida.
- Eventos culturales: Patrocinios a actividades que promueven diferentes expresiones artísticas y culturales en Colombia.
- Proyecto musical "Navidad": Producción musical que recopila clásicos navideños del mundo adaptados al español, en versiones originales y diferentes. Está disponible para la venta y las utilidades generadas por la comercialización son destinadas a proyectos de formación artística y cultural de niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad, a través de la Fundación SURA.

Suramericana, invirtió COP5,660 millones en el desarrollo de estas iniciativas.

ASESUISA, invirtió durante el 2014 COP105,627, en el Programa de Seguridad Vial y actividades de promoción cultural.

- Computadores para educar: esta estrategia liderada por el Gobierno Nacional en Colombia, contribuye al cierre de la brecha digital y de conocimiento mediante el acceso, aprovechamiento y reúso tecnológico; que además genera beneficios ambientales, económicos y educativos para las instituciones educativas públicas del país. Durante el año, la Compañía entregó en donación 787 CPU, 831 monitores y 3 computadores portátiles .



GESTIÓN
AMBIENTAL





GESTIÓN AMBIENTAL

Suramericana asume su compromiso con la protección y conservación del medio ambiente, entendiéndolo como condición necesaria para la sostenibilidad de la Compañía, sus filiales y el entorno en que se desarrollan sus negocios. Para dar cumplimiento a este propósito, las Compañías han implementado iniciativas que buscan reducir los impactos de sus negocios y hacer extensivo este propósito a otros grupos de interés.



Manejo Eficiente de los Vehículos

Como una manera de aportar a la sostenibilidad de sus asegurados, Autos SURA llevó a cabo 71 capacitaciones en Manejo Eficiente de los Vehículos Automotores que contaron con 2,266 asistentes. Se busca proporcionar herramientas para el adecuado mantenimiento de los vehículos y sus motores así como promover una conducción más eficiente que optimiza el uso de combustible y puede generar una reducción de sus emisiones.

Un día para la Tierra

En 2014 el programa de Voluntariado Corporativo realizó una jornada de siembra de árboles nativos en zonas de riqueza hídrica. Se sembraron 8,140 árboles en seis municipios a nivel nacional. Estas siembras representan un potencial de captura de 2,279 toneladas de CO₂ en sus primeros 20 años de vida¹

¹ Cálculo efectuado por conTREEbute en 2011



2014
se sembraron
8,140
ÁRBOLES EN **6** MUNICIPIOS
a nivel nacional

SURAMERICANA Y SUS FILIALES EN COLOMBIA



miden anualmente su Huella de Carbono asociada al consumo directo de combustibles, la compra de energía del sistema interconectado y de manera parcial emisiones de proveedores, clientes y otros actores.

HUELLA DE CARBONO

G4.EN19

Suramericana y sus filiales en Colombia miden anualmente su Huella de Carbono asociada al consumo directo de combustibles (Alcance 1), la compra de energía del sistema interconectado (Alcance 2) y de manera parcial emisiones de proveedores, clientes y otros actores (Alcance 3). Este cálculo tiene en cuenta los factores de emisión publicados por la Unidad de Planeación Minero Energética de Colombia -UPME² y sigue la metodología del Greenhouse Gas Protocol³. Con esta medición se busca generar estrategias que reduzcan el impacto de las operaciones en el cambio climático.

El año base para comparar el desempeño es 2013; el cambio en la línea base se fundamenta en la falta de cobertura de la información existente para años anteriores (inferior a 80%) mientras que en 2013 se lograron coberturas hasta de 86%.

2 Unidad administrativa especial colombiana, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, regida por la Ley 143 de 1994 y por el Decreto número 1258 de Junio 17 de 2013, cuya misión es planear de manera integral el desarrollo minero energético, apoyar la formulación de política pública y coordinar la información sectorial con los agentes y partes interesadas. Descripción consultada en: <http://www1.upme.gov.co/quienes-somos>.

3 El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) es una herramienta usada para entender, cuantificar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero. Descripción basada en información publicada en <http://www.ghgprotocol.org/about-ghgp>.

G4.EN19 | G4.EN15
ALCANCE 1

FUENTE/EMISIONES	2013 (TON CO ₂ e)	2014 (TON CO ₂ e)	VARIACIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA VARIACIÓN
Desplazamiento Avión Corporativo	107.07	140.41	+31.13%	Incremento de las horas voladas en 38.6%.
Desplazamiento Vehículos propios	105.35	113.98	+8.19%	Incremento en los desplazamientos.
Consumo ACPM (Plantas Eléctricas)	18.68	17.27	-7.77%	Menor interrupción del flujo eléctrico en 2014.
Consumo Gas Natural	3.37	1.87	-44.55%	Disminución en el consumo del combustible debido a cambios en los procesos.
EMISIONES TOTALES ALCANCE 1	234.48	272.53	+ 16.23%	

G4.EN16
ALCANCE 2

FUENTE/EMISIONES	2013 (TON CO ₂ e)	2014 (TON CO ₂ e)	VARIACIÓN	HECHOS RELEVANTES
Electricidad	3,852.13	4,700.85	+22.03 %	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor cobertura de los datos En 2014 la cobertura expresada en empleados directos fue 100%, presentando un incrementando en 14% con respecto a la registrada en 2013. • Aumento en el número de inmuebles de las compañías. • El cambio del 5.8% en el factor de emisión, debido al incremento en la producción de energía térmica en el sistema de interconexión nacional y la disminución en la producción de energía hidroeléctrica.

Con el fin de tener una referencia que permita medir la variación de las emisiones por energía comprada respecto al crecimiento de la organización se creó el indicador de emisiones, expresadas en Toneladas de CO₂ equivalentes (Ton CO₂e), por metro cuadrado (m²) construido. A continuación presentamos los resultados:

FUENTE/EMISIONES INDIRECTAS	2013 (TON CO ₂ e/m ²)	2014 (TON CO ₂ e/m ²)	VARIACIÓN	HECHOS RELEVANTES
Electricidad	0.0234	0.0223	Reducción de 4.7%	La disminución en el consumo de energía por metro cuadrado construido significó la no emisión de 318.22 toneladas de CO ₂ equivalente ⁴ .

⁴ Cálculo resultante de multiplicar la diferencia entre los consumos 2013 y 2014 de energía indirecta por metro cuadrado construido y multiplicarlo por la cantidad de metros cuadrados 2014 y por el factor de emisión de 2014.

G4.EN17 **G4.EN19**

ALCANCE 3

FUENTE/EMISIONES	2013 (TON CO ₂ e)	2014 (TON CO ₂ e)	VARIACIÓN	HECHOS RELEVANTES
Consumo de Papel	178.93	172.50	-3.59%	La reducción en el consumo de papel evitó la emisión de 6.4 toneladas de CO ₂ a la atmósfera. El uso de medios que permiten generar documentos directamente en los sistemas de información evitó la compra, impresión y digitalización de 26.5 millones de hojas, evitando la emisión de 103 toneladas de CO ₂ .
Viajes Corporativos Empleados	1,326.66	1,580.20	-19.11%	Aumento de empleados, participación en reuniones nacionales e internacionales y seguimiento a filiales.
Viajes de Pacientes asumidos por Suramericana	201.32	434.13	+115.64%	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración presencial de usuarios por parte de las Juntas de Calificación de invalidez⁵. • Incremento de usuarios en zonas de difícil acceso a salud o falta de condiciones locales para su atención.
EMISIONES TOTALES ALCANCE 3	1,706.92	2,186.83	+28.12%	

⁵ Artículo 38 del Decreto 1352 de 2013 obliga a que las juntas de calificación de invalidez valoren a los pacientes de manera presencial, el artículo 34, del mismo decreto, asigna quién asume los gastos de transporte tanto del paciente como del acompañante, que para nuestro caso son contabilizados por ARL SURA.

ECOFICIENCIA

G4.EN31

Reconocemos que dependemos de los recursos naturales para la operación de nuestros negocios y que de nuestros procesos se derivan subproductos que deben ser reciclados, reutilizados o dispuestos de manera segura. El seguimiento a los consumos y la adopción de estrategias para optimizar el uso de recursos es lo que llamamos ecoeficiencia.

Bajo esta consigna en 2013 y 2014 se invirtieron COP1,440 millones, en el cambio e implementación de tecnologías de menor consumo de energía y agua, y en la optimización del proceso de separación interna de residuos (puntos ecológicos) y disminución de su volumen mediante compactación.

ENTRE EL
2013 y **2014**

se invirtieron **COP1440 millones**, en el cambio e implementación **de tecnologías de menor consumo de energía y agua**

G4.EN3 Consumo de energía en Colombia

G4.EN31

Directo

Derivado de la quema de combustibles fósiles.

Uso:

- Vehículos propios.
- Avión corporativo.
- Calentamiento de agua y áreas de baja temperatura (uso de gas natural)
- Plantas de emergencia

Indirecto

Producto de la compra de energía al sistema interconectado nacional mediante alguno de sus operadores.

Uso:

- Para la operación normal de las sedes. Iluminación, operación de equipos, refrigeración.

Consumo de Energía Directa

CONCEPTO	2013 (MJ)	2014 (MJ)	VARIACIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA VARIACIÓN
Avión Corporativo	1,497,769.22	1,964,088.27	+31.13%	Incremento de las horas voladas en 38.6%.
Vehículos Presidencia	1,412,780.78	1,528,510.31	+8.19%	Incremento en los desplazamientos
Plantas Eléctricas de Emergencia	248,135.96	229,405.44	-7.55%	Menor interrupción del flujo eléctrico en 2014
Calentamiento de Agua	60,983.16	33,814.42	-44.55%	Mejoras en los procesos.



CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA	2013 (MJ)	2014 (MJ)	VARIACIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA VARIACIÓN
Energía Indirecta (MJ)	71,854,574.58	82,859,889.70	+15.32%	El incremento en el consumo de energía indirecta (energía eléctrica) se debió a dos factores: <ul style="list-style-type: none"> • Incremento del alcance de los datos en un 14%. • El crecimiento en infraestructura de los inmuebles de las compañías

G4.EN3

G4.EN5

G4.EN6

G4.EN31

Con el fin de tener una referencia que permita medir la variación del consumo de energía comprada con respecto al crecimiento de la organización, se define el indicador de consumo de energía (MJ) por metro cuadrado construido (m²) - MJ/m².

Consumo de Energía por metro² construido

TIPO DE SERVICIO	2013 (MJ/M ²)	2014 (MJ/M ²)	VARIACIÓN	META 2015	JUSTIFICACIÓN DE LA VARIACIÓN
Actividades Administrativas y Atención de Usuarios	239.04	200.28	-16.22	200.28 – 239.04	Obedece a la actualización y uso de tecnologías de menos consumo, tanto en instalaciones existentes como en instalaciones nuevas. Un ejemplo es el cambio de luminarias T8 por T5, las cuales dan una mejor relación de lúmenes por wattio consumido.
Prestación de Servicios de Salud	495.22	442.19	-10.71	442.19 – 495.22	
Servicios de Laboratorio e Imágenes Diagnósticas	875.45	868.33	-13.81	868.33 – 875.45	

La reducción en el consumo registrada representa el consumo promedio anual de 732 viviendas estrato 1, 2 y 3⁶, y un ahorro de COP587.3 millones anuales en consumo de energía⁷.

⁶ Cálculo efectuado según información publicada por el Sistema de Información Eléctrico Colombiano (SIEL - UPME) en el enlace: http://www.siel.gov.co/siel/documentos/documentacion/Demanda/Residencial/Consumo_Final_Energia.sw, Numeral 1.11 Consumo de energía eléctrica en los hogares, Tabla 1-14 Consumo promedio mensual de energía en los estratos 1, 2 y 3, consumo total en Bogotá, página 29.

⁷ Para efectuar el cálculo del ahorro se toma como referencia los valores promedio por kwh para las diferentes sedes de SURAMERICANA y sus filiales en Colombia.

CONSUMO DE AGUA

G4.EN8

CAPTACIÓN DE AGUA	2013 (M ³)	2014 (M ³)	VARIACIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA VARIACIÓN
Red de Acueducto	149,944.00	151,374.78	+0.95%	<ul style="list-style-type: none">• Mayor cobertura de los datos. En 2014 la medición de este consumo contempló el 100% de empleados directos, lo cual representa un incremento en 28% con respecto a 2013.• El crecimiento en infraestructura de los inmuebles de las compañías.



Con el fin de tener una referencia que permita medir la variación del consumo de agua comprada respecto al crecimiento de la organización se creó el indicador de consumo de agua (m³) por metro cuadrado construido (m²) – m³/m² . A continuación presentamos los resultados:

1,031 lavados

123.7 m³
AHORRO DE AGUA

Consumo de Agua (m³/m²) **G4.EN31**

TIPO DE SERVICIO	2013 (m ³ /m ²)	2014 (m ³ /m ²)	VARIACIÓN	META 2015	JUSTIFICACIÓN DE LA VARIACIÓN
Actividades Administrativas y Atención de Usuarios	0.5215	0.3182	-38.98 %	0.3182 – 0.5215	Durante 2013 y 2014 se efectuaron intervenciones en los equipos sanitarios y grifería de 18 sedes a nivel nacional, implementando dispositivos de bajo consumo, los cuales disminuyen entre un 36% y 81%.
Prestación de Servicios de Salud	1.2456	0.9444	-24.18 %	0.9444 – 1.2456	
Servicios de Laboratorio e Imágenes Diagnósticas	1.7522	1.6724	-4.56%	1.6724 – 1.7522	

La disminución del consumo de agua por metro cuadrado construido representa un ahorro aproximado anual 54.973.33 m³, lo que equivale al consumo anual de 214 viviendas de cuatro habitantes⁸ y a un ahorro anual por concepto de acueducto y alcantarillado de COP358.1 millones⁹.

Durante el 2014 se dio continuidad a la alianza con el Laboratorio Ecolab S.A.S para efectuar el lavado en seco de los vehículos propios. Este año se realizaron 1,031 lavados generando un ahorro de 123.7 m³ de agua, equivalente al consumo de agua mensual de 5 viviendas de cuatro habitantes³ y a un ahorro de COP805 mil en consumo de acueducto y alcantarillado⁴.

8 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 en el cual se establece las personas promedio por vivienda en 3.6, dato que se redondea a 4 para efectos de los cálculos.

9 Para efectuar el cálculo del ahorro se toma como referencia los valores promedio por kwh para las diferentes sedes de SURAMERICANA y sus filiales en Colombia.

CONSUMO DE PAPEL

G4.EN17

El papel utilizado en las operaciones de Suramericana y sus filiales proviene de dos tipos de fuentes: plantaciones forestales responsables que cuentan con certificación Forest Stewardship Council -FSC-, o papel fabricado a partir de la caña de azúcar cuya fabricación usa como insumo residuos agroindustriales.

Para optimizar el consumo de papel se han implementado iniciativas como:

- Monitoreo de impresiones
- Configuración predeterminada para impresión a doble cara.
- Implementación de programas de cómputo que generan documentos digitales directamente en los sistemas corporativos.
- Gestión con proveedores para la implementación de reportes de mantenimiento digitales.

En 2014 se consumieron 202 toneladas de papel, logrando una reducción de 4% con respecto a 2013 y generando un ahorro aproximado de COP19.7 millones. De igual forma el uso de medios que permiten generar documentos directamente en los sistemas de información representaron un ahorro en la compra, impresión y digitalización de 26.5 millones de hojas, equivalente a COP2,472.3 millones¹⁰.

EN **2014**

se consumieron **202 toneladas** de papel, logrando una reducción de **4%** con respecto a **2013** y generando un ahorro aproximado de **COP 19.7 MILLONES**

¹⁰ Cálculo efectuado de acuerdo a las fichas técnicas de consumo de energía por impresión del 91% de las impresoras actualmente instaladas en SURAMERICANA y sus Filiales en Colombia, el valor por hoja digitalizada y el valor de compra por hoja de papel blanco tamaño carta de 75gr.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Los residuos derivados de las actividades de Suramericana y sus filiales son tan diversos como las operaciones que estas compañías llevan a cabo. La separación en la fuente de los residuos permite lograr la reutilización, el reciclaje o la disposición correcta para cada tipo de material. Algunas de las estrategias desarrolladas son:

- Estandarización del código de colores para la separación de residuos.
- Disponibilidad de recipientes según el tipo y la capacidad requerida.
- Contrato con empresas especializadas y certificadas para la recolección y disposición final de residuos peligrosos.
- Aprovechamiento de equipos de cómputo en buen estado mediante donación y venta.
- Comercialización de residuos reciclables.

La separación en la fuente de los residuos permite lograr la **REUTILIZACIÓN, EL RECICLAJE O LA DISPOSICIÓN CORRECTA** para cada tipo de material

Cantidad de residuos

G4.EN1 G4.EN23

CLASE DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	2013 (kg)	2014 (kg)	DISPOSICIÓN FINAL
Peligrosos Hospitalarios	Anatomopatológicos	28,834.4	45,185.0	Incineración
	Cortopunzante	23,431.2	10,183.0	Incineración
	Biosanitarios	234,977.2	255,093.3	Desactivación de alta eficiencia e incineración
	Líquidos Peligrosos ¹¹	82,344.1	103,450.9	Óxidoreducción e Incineración
Peligrosos Industriales	Baterías de Vehículos	17,982.0	23,885.0	Recuperación
	Residuos Contaminados con Aceite	1,224.2	1,617.0	Incineración
	Aceites Usados	4,133.3	2,915.54	Recuperación
	Líquidos Inflamables (ACPM y Gasolina)	26,845.6	13,253.5	Incineración
RAEE	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	5,836.0	9,046.5	Recuperación
Llantas Usadas	Llantas	18,756.0	12,782.0	Recuperación

11 Este incluye los medicamentos y los reactivos usados en Servicios de Salud Suramericana S.A. y en IPS Dinámica.



Valorización y reciclaje de materiales en Colombia

CLASE DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	2013 (kg)	2014 (kg)
	Cartón	43,616.6	28,186.00
	Papel	50,920.9	66,537.0
	Papel Periódico	1,043.6	975.0
	Vidrio	1,935.0	1,755.0
Reciclables	Cobre	320.0	1,398.0
	Aluminio	2,640.8	2,569.6
	Chatarra	229,643.0	135,715.4
	Plástico	6,900.3	863.0
	Vidrio	1,935.0	1,755.0

Por concepto de comercialización del reciclaje durante el año 2014 se obtuvieron ingresos por COP30.1 millones.

EN **2014**
SE COMERCIALIZARON

284 CPU	230 MONITORES	113 PORTÁTILES
-------------------	-------------------------	--------------------------

REPRESENTANDO
UN INGRESO DE
COP **53.9** millones
que correspondería a
LA DISPOSICIÓN
FINAL DE LOS EQUIPOS

Gestión de Equipos dados de baja en Colombia

Asociado a procesos de renovación tecnológica se generan residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que se destinan a disposición o donación.

En 2014 se donaron 787 CPU, 831 monitores y 3 portátiles a la iniciativa Computadores para Educar, liderada por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Algunos equipos que aún se encuentran en buen estado se comercializan entre los empleados suramericana a precios reducidos, prolongando su vida útil e incrementando el acceso a la tecnología por parte de los colaboradores y sus familias. En 2014 se comercializaron 284 CPU, 230 monitores y 113 portátiles, representando un ingreso de COP53.9 millones y un ahorro de COP5.2 millones que correspondería a la disposición final de los equipos.

Finalmente, los residuos eléctricos y electrónicos que fueron dispuestos alcanzaron 9 toneladas (55% más que en 2013 – 5.8 ton), correspondientes a 632 equipos de impresión debido al cambio en el esquema de contratación del servicio de impresión en donde se crea la alianza estratégica con LEXMARK.

Formación

- Requisitos e implicaciones de los Programa de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares a los colaboradores de las IPS y Dinámica -209 asistentes.
- Gestión adecuada de Residuos peligrosos a colaboradores del Centro Nacional de Salvamentos – 22 asistentes.

GESTIÓN DE RIESGOS



Durante el año 2014 se evaluaron los riesgos operativos asociados al proceso de Gestión Ambiental, de la Gerencia de Bienestar y Entorno Logístico. Los resultados de este análisis, servirán de insumo para el fortalecimiento de este proceso y permitirán apalancar el desarrollo de la Gestión Ambiental de la Organización.

Dentro del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) de las compañías de Seguros Generales, Seguros de Vida, ARL, EPS y el Centro de Servicios Compartidos, 24 procesos han identificado y evaluado el riesgo ambiental y han definido controles para disminuir su riesgo inherente.

G4.EC2

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

En coherencia con la Política Ambiental de Suramericana que promueve la protección y conservación del medio ambiente, por segundo año consecutivo la Compañía dio respuesta al cuestionario de CDP en la categoría Cambio Climático que evalúa la gestión de las organizaciones para cuantificar y reducir las emisiones atmosféricas derivadas de su actividad económica, las acciones que se implementan para disminuir su impacto ambiental, así como la integración de la gestión del Cambio Climático en la estrategia de cada Compañía. En este cuestionario, al igual que en Dow Jones Sustainability Index, participamos como una Compañía del Grupo Empresarial Sura.

En este cuestionario se miden dos aspectos fundamentales:

1. Transparencia de la información (Disclosure): Disponibilidad y veracidad de la información en cada una de las categorías evaluadas.
2. Desempeño (Performance): Efectividad de las estrategias implementadas en la organización para gestionar el cambio climático.

2014

2013

89 LÍDERES LATINOAMÉRICA

68 SECTOR FINANCIERO

62 GRUPO SURA

55 SECTOR FINANCIERO DIVERSIFICADOS

92 LÍDERES LATINOAMÉRICA

73 GRUPO SURA

71 SECTOR FINANCIERO

56 SECTOR FINANCIERO DIVERSIFICADOS

G4.EC2

Los resultados obtenidos en 2014, así como la comparación con respecto a 2013 se muestran a continuación.

Los aspectos que se destacan en el resultado incluyen:

- Medición de la huella de carbono de Suramericana
- Divulgación pública de información relacionada con el desempeño ambiental de la Compañía.
- Identificación de riesgos y oportunidades con relación al cambio climático.
- Integración de los temas ambientales con la estrategia de la Organización.

Así mismo, los principales retos que tenemos en la gestión del cambio climático, son:

- Identificación de oportunidades para la creación de productos y servicios
- Categorización de emisiones para tomar decisiones de compensación.
- Fortalecimiento del Gobierno y los incentivos en torno a la gestión del cambio climático

OPORTUNIDADES

G4.EC2

Gerencia de Geociencias

Durante 2014 se consolidó la Gerencia de Geociencias, con el propósito de modelar y gestionar los riesgos asociados a la naturaleza (Riesgo sísmico, Deslizamiento, Inundación y Riesgo Climático) para garantizar la solvencia y sostenibilidad de Suramericana y sus clientes ante los efectos del cambio climático.

Seguro Agrícola

La actividad agrícola en Colombia puede verse expuesta a condiciones de alta vulnerabilidad debido al cambio climático (aumento en la duración y frecuencia de precipitaciones y sequías), la posición geográfica del país y la propensión a fenómenos como El Niño y La Niña. Con este propósito se ha desarrollado el Seguro Agrícola que cubre los riesgos climáticos garantizando la continuidad de las operaciones, amparando los cultivos de arroz, maíz, café, sorgo, soya y caña de azúcar, contra riesgos que causen daño directo a la planta o generen pérdida en el rendimiento.

Póliza de Responsabilidad Civil de Hidrocarburos

Suramericana ofrece a sus clientes la solución de responsabilidad civil por hidrocarburos y mercancías peligrosas, con la finalidad de proteger su patrimonio frente a reclamos eventuales que le sean presentados por terceros, debido a un derrame que se produzca durante el transporte, almacenamiento, manejo o distribución de estas mercancías que contaminan los predios y puedan causar lesiones a personas. Por medio de la póliza se reembolsan los gastos necesarios para evitar la extensión de la contaminación, limpiar el terreno y hacer la biorremediación del predio afectado e indemnizar los perjuicios ocasionados

EN EL **2014**
SE CONSOLIDÓ **LA GERENCIA DE GEOCIENCIAS,**
con el propósito de modelar y gestionar los riesgos
asociados a la naturaleza




RETOS

Nuestros principales retos frente a la operación de nuestros negocios son:

- Exploración de nuevos proyectos de ecoeficiencia en tecnologías limpias.
- Fortalecimiento de la comunicación de temas ambientales de la Compañía.
- Consolidación de la gestión ambiental en las filiales internacionales.
- Ajuste en las metas de consumos al mediano y largo plazo.

Así mismo, los principales retos que tenemos en la gestión del cambio climático, son:

- Identificación de oportunidades para la creación de productos y servicios.
 - Categorización de emisiones para tomar decisiones de compensación.
 - Fortalecer el Gobierno y los incentivos en torno a la gestión del cambio climático.
- 

TEMAS MATERIALIDAD

G4.20

G4.21

SEGUROS

ASPECTO	INTERNOS		EXTERNOS		
	VIDA	GENERALES	PROVEEDORES	CLIENTES	ASESORES
GOBIERNO CORPORATIVO	X	X	X	X	X
ETICA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	X	X	X	X	X
"OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, INNOVACION Y SUSCRIPCION DE SEGUROS"	X	X		X	X
INVERSIONES Y TENENCIA ACTIVA	X	X			
DESEMPEÑO FINANCIERO	X	X	X	X	X
COMPROMISO DE LOS CLIENTES	X	X		X	X
ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE	X	X	X		
GESTION DE MATERIALES Y RESIDUOS	X	X	X		
EMISIONES Y CAMBIO CLIMATICO	X	X	X		
GESTION, DESARROLLO Y RETENCION DEL TALENTO HUMANO	X	X			
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y DESARROLLO DE MERCADOS	X	X	X	X	X

SALUD

G4.20

G4.21

ASPECTO	INTERNOS				EXTERNOS		
	EPS	DINÁMICA	ARL	SEGUROS	CLIENTES	PROVEEDORES / DISTRIBUIDORES	ASESORES
GOBIERNO CORPORATIVO	X	X	X	X	X	X	X
TRANSPARECIA FRENTE ASUNTOS REGULATORIOS	X	X	X	X	X	X	X
ETICA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	X	X	X	X	X	X	X
PREVENCIÓN Y GESTION DE RIESGOS DE SALUD GENERAL Y LABORAL	X	X	X	X	X	X	
OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, INNOVA- CION Y SUSCRIPCION DE SEGUROS	X	X	X	X	X		X
DESEMPEÑO FINANCIERO	X	X	X	X	X	X	X
COMPROMISO DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS	X	X	X	X	X		X
CONSUMO EFICIENTE DE AGUA Y EN- ERGIA	X	X				X	
GESTION, DESARROLLO Y RETENCION DEL TALENTO HUMANO	X	X	X	X			
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y DESARROLLO DE MERCADOS	X	X	X	X	X	X	X





INDICADORES **GRI**



INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Pág.50 - 53	No aplica	Si
G4.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág.26	No aplica	Si
Perfil de la organización				
G4.3	Reporte el nombre de la organización.	Pág.7	No aplica	Si
G4.4	Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Pág.57 - 101	No aplica	Si
G4.5	Reporte la localización de la casa matriz.	Carrera 64B # 49A-30	No aplica	Si
G4.6	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Pág.7	No aplica	Si
G4.7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág.12 y 39	No aplica	Si
G4.8	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Pág.10	No aplica	Si
G4.9	Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	Pág.10	No aplica	Si
G4.10	"Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y genero. - Reporte el número total de empleados por región y genero."	Pág.110 y 111	No aplica	Si
G4.11	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Pág 122	No se reportan porcentajes	Si
G4.12	Describa la cadena de proveedores de la organización.	Pág.152 y 153	No aplica	Si
G4.13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	Pág 41	No aplica	Si
G4.14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág.28	No aplica	Si
G4.15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Pág.168 - 179	No aplica	Si
G4.16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág.169	No aplica	Si
IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES Y LIMITES				
G4.17	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Pág 12 y 13	No aplica	Si
G4.18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Pág.32 - 35	No aplica	Si
G4.19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Pág.36 - 37	No aplica	Si
G4.20	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Tabla Tema Materiales Pág. 202 y 203	No aplica	Si

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4.21	Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	Tabla Tema Materiales Pág. 202 y 203	No aplica	Si
G4.22	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	En el informe no hay reexpresión de información frente al informe del año anterior	No aplica	Si
G4.23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	No se dieron cambios significativos en el alcance de los indicadores presentados en el reporte con respecto a periodos anteriores	No aplica	Si
GRUPOS DE INTERÉS				
G4.24	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Pág.105	No aplica	Si
G4.25	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Pág.104	No aplica	Si
G4.26	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Pág.106	No aplica	Si
G4.27	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Se realiza un plan de relacionamiento con grupos de interés que permitirá tener más información sobre los asuntos de mayor relevancia para ellos	No aplica	Si
PERFIL DEL REPORTE				
G4.28	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Enero a 31 de diciembre de 2014. Pág.6	No aplica	Si
G4.29	fecha mas reciente del informe anterior.	2013	No aplica	Si
G4.30	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Pág.6	No aplica	Si
G4.31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Tabla GRI Luz Marina Velasquez mail: lvelasquezv@gruposura.com.co	No aplica	Si
G4.32	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Este informe fue desarrollado con base en la guía GRI G4, con la metodología Core. Existe verificación externa del reporte por parte de Deloitte y se puede ver en la página 217	No aplica	Si
G4.33	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Pág.7	No aplica	Si
Gobierno				
G4.34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Pág.16 Pág.38	No aplica	Si
G4.38	Reportar la composición de la alta dirección y su comités: - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	Pág.38 y 41		Si
G4.39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El presidente de la Junta Directiva de Suramericana S.A. no ocupa un cargo directivo al interior de la Compañía.		Si

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4.40	<p>"Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados." 	<p>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 las industria de seguros y seguridad social en aspectos financieros, riesgos, jurídicos, internacionales, manejo de crisis, entre otros.</p> <p>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.</p>		Si
G4.41	<p>Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.</p>	<p>Tabla GRI: En relación con la administración de los conflictos de interés es pertinente señalar que durante 2014 no se presentaron conflictos de interés que hubieran podido afectar a la Sociedad. 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		Si
G4.42	<p>Reportar el rol del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas a impactos económicos, sociales y ambientales.</p>	<p>Conforme a los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno, la Junta Directiva y la Alta Dirección son los encargados del desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas con las Sociedades de Suramericana, sus filiales y subsidiarias.</p>		Si
G4.44	<p>Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, con respecto al desempeño económico, social y ambiental. Indicar si esta evaluación se realiza de forma independiente o no y la frecuencia de la misma.</p>	<p>Pág.41</p>		Si

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4.48	Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	El presidente de la compañía Gonzalo Pérez es el responsable de revisar el informe		Si
G4.49	Reportar el proceso para comunicar temas críticos al máximo órgano de gobierno.	Los comité de la Junta Directiva mantienen relación con los procesos organizacionales por lo que se permite canalizar temas criticas al máximo órgano de gobierno		Si
G4.50	Reportar la naturaleza y el número total de temas críticos que fueron comunicados al máximo órgano de gobierno y los mecanismos usados para analizarlos y resolverlos.	Estructura del orden del día y temas cubiertos: <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Acta Anterior • Tablero de Control - se revisan cifras financieras, los avances en proyectos, entre otros. • Tema central – que comprende algún tema relevante para la compañía como direccionamiento estratégico, innovación, proyecciones. • Informe de Comité – son informes de las reuniones de comités reunidos con antelación a la Junta. • Asuntos de Presidencia - temas generales que la administración comenta a la Junta Directiva. • Varios - Puede contener temas como lecturas o informes de pronunciamientos de autoridades administrativas, aprobación de manuales, temas de Asamblea, incremento salarial o aprobación de primas, entre otros 		Si
G4.51	“Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: <ul style="list-style-type: none"> - Pago fijo o variable asociado a desempeño. - Pago fijo o variable asociado a acciones. - Pago fijo o variable asociado a bonos. - Pago de terminación. - Reportar cómo para la remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos se tienen en cuenta el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales.” 	Pág.40		Si
G4.52	Reportar el proceso para determinar la remuneración. Indicar si existen consultores encargados de determinarla.	La Asamblea de accionistas se encarga de determinar la remuneración. No existe un consultor externo encargado de determinar la remuneración.		Si
G4.53	Si aplica, reportar cómo las opiniones de los grupos de interés son tenidas en cuenta en la remuneración, incluidos los resultados de votaciones de políticas y propuestas de remuneración.	El grupo de interés que se tiene en cuenta para determinar la compensación de la Junta Directiva es la Asamblea de accionistas.		Si
Ética e integridad				
G4.56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Pág.38	No aplica	Si
G4.57	Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	Pág.42		Si
G4.58	Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	Pág.42		Si

INDICADORES ESPECÍFICOS GRI

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 tde febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance
Transparencia frente a asuntos regulatorios	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 38		
		EN29. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No hubo sanciones en este período		Si
	Cumplimiento	S08. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	El diligenciamiento de un formulario se hizo después de la fecha límite. Entidad competente: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN Objeto: Multa por no contestar un requerimiento dentro del término exigido Cuantía: \$3.537.000		Si
		PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Diagnóstico & Asistencia Médica S.A. Dinámica IPS Entidad competente: Dirección Seccional de Salud de Antioquia Objeto: Presunto incumplimiento de las normas de habilitación en uno de los establecimientos de comercio donde la Compañía presta sus servicios. (Establecimiento: Diagnóstico y Asistencia Médica IPS de Salud Dinámica IPS - La 33) Cuantía: Amonestación		Si

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 tde febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance	
Ética, Integridad y lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 42			
	Mecanismos de denuncia ambiental	EN34. Número de quejas sobre impactos ambientales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	No se presentaron quejas ambientales			
	Mecanismos de denuncia laboral	LA16. Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	Canales Abiertos . Pág 114 Cuatro denuncias laborales de las cuales dos fueron confirmadas y se tomaron medidas para su gestión.	Se describen los mecanismos de denuncia pero no se reportan los números.	Si	
	Mecanismos de denuncia sociedad	S011. Número de quejas sobre impactos en sociedad reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	No se presentaron quejas sociales			
	Mecanismos de denuncia derechos humanos	HR12. Número de quejas sobre impactos en derechos humanos reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	No se presentaron quejas en derechos humanos			
	Anticorrupción		S03. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Suramericana S.A sus filiales y subsidiarias está comprometidas con prácticas de transparencia y en 2015 se realizarán acciones que formalicen los esfuerzos en este asunto.		
			S04. Comunicación y entrenamiento en procedimientos y políticas anticorrupción.	En 2015 se desarrollarán procesos de divulgación y formación de los mecanismos antifraude y políticas de transparencia que tenga la Compañía.		
			S05. Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR Pág 43: "Ninguna de las compañías vinculadas a Suramericana, incluyendo las del exterior, recibieron denuncias por temas de corrupción."	Si	
	Prevención y gestión de riesgos de salud general y laboral	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 72		
		No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Iniciativas de prevención	Capítulo de seguridad social Pág 72	Si	Salud y ARL
Oportunidades de negocio y nuevos servicios	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 89			
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio Iniciativas para oportunidades de negocio y nuevos servicios	Capítulo Dinámica Pág 89	Si	Salud y ARL	
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Iniciativas de negocio, innovación y suscripción de seguros	Capítulo Gestión 2014 Expansión, Novaventa, Nuevamente, Mercadeo en sitio de Trabajo	Si	Seguros	

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 de febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance	
Inversiones y tenencia activa.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 38			
	Activismo a través de la participación accionarial	FS10. Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales FS11. Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Las políticas ambientales y sociales desarrolladas por Suramericana S.A. aplican a todas las filiales y subsidiarias No se reporta el porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		Si	Seguros Salud y ARL
Desempeño financiero	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 50			
	Desempeño económico	EC1. Valor económico directo generado y distribuido. Valor generado asociado a ingresos y valor distribuido asociado a costos operativos, salarios y beneficios para los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en la comunidad. El valor retenido es la diferencia entre el valor generado y distribuido.	Empleados: COP 479,006 millones Proveedores: COP 2.2 billones Gobierno: COP 484,418 millones Comunidad: COP 4,500 millones	No se reporta el valor generado	Si	Seguros Salud y ARL
		EC2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Gestión de Riesgos Pág 70 - pag 194 a 196 En 2014 se creó la gerencia de Geociencias, que incorpora y consolida una visión de gestión de riesgos y oportunidades asociadas a amenazas de la naturaleza y al cambio climático.	No se recibieron ayudas financieras del gobierno en 2014	Si	
		EC4. Ayudas financieras recibidas del gobierno.	No se recibieron ayudas financieras del gobierno en 2014			
Compromiso con los clientes y/o usuarios	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 124			
	Etiquetado de productos y servicios	PR5. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Capítulo satisfacción. Pág 132 a 139			Seguros Salud y ARL
Abastecimiento sostenible	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 152			
	Prácticas de compras	EC9. Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág 153 Número de proveedores por país donde se realizan operaciones significativas			Seguros Salud y ARL
Gestión ambiental	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 180			
	General	EN31. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Ecoeficiencia Pág 187-189 Se invirtieron \$1440 millones, en el cambio e implementación de tecnologías de menor consumo de energía y agua,			Seguros Salud y ARL

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 tde febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance	
Consumo eficiente de agua y energía.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 187			
	Energía	EN3. Consumo de energía en la organización.	Ecoeficiencia Pág 188-189		Si	
		EN5. Intensidad energética.	Consumo de Energía por metro2 construido. Pág 189			Seguros Salud y ARL
		EN6. Reducciones en el consumo de energía.	Consumo de Energía por metro2 construido Pág 189			
Agua	EN8. Consumo de agua total por fuente.	Consumo de agua Pág 190		Si		
Gestión de materiales y residuos.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 192			
	Materiales	EN1. Materiales por peso y volumen.	Cantidad de residuos Pág 194			Seguros Salud y ARL
	Efluentes y residuos	EN23. Peso total de residuos, por tipo y metodo de disposición.	Cantidad de residuos Pág 194		Si	
Emisiones y cambio climático.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 184			
	Emisiones	EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Huella, alcance 1 Pág 185		Si	
		EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Huella, alcance 2 Pág 186		Si	
		EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Huella, alcance 3 y Consumo de papel Pág 186		Si	
		EN19. Reducciones de gases efecto invernadero.	Huella Págs 184, 185 y 186			Seguros Salud y ARL

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 tde febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance	
Gestión, desarrollo y retención del Talento Humano.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 116			
	Empleo	LA1. Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	Págs 110 - 112	No se reporta la tasa de rotación y la tasa de nuevos empleados desagregado por genero y edad.	Si	
		LA3. Regreso al trabajo y las tasas de retención después de la licencia parental, por género.	Licencias de Maternidad Paternidad Página 116	Los datos de asesores no están desglosados por género. No se esta reportando el número de empleados que regresó al trabajo después de la licencia.	Si	
	Entrenamiento y educación	LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado, por genero y desglosado por categoría de empleado.	Formación y Desarrollo Pág 118	No se reporta el promedio de horas de formación	Si	Seguros Salud y ARL
		LA10. Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Formación y Desarrollo Pág 118 Existe actividades como educacion financiera, asesoria psicologica y seccion familiar.			
	Diversidad e igualdad de oportunidades	LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por genero.	Evaluación y Desempeño Pág 119		Si	
		LA12. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por genero, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Tabla GRI: !00% hombres y no pertenece a minorias etnicas	No se reporta la informacion por grupo de edad	Si	

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 tde febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance	
Seguridad y Salud	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 123			
	Salud y seguridad ocupacional	LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	100% de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad			
		LA6. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Ausentismo Pág 115	La información no está desglosada por género	Si	Seguros Salud y ARL
		LA8. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	- Poliza de salud - Aportes para seguro de vida, accidentes personales y seguro juvenil			
Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 168			
	Comunidades locales	SO1. Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	FUNDACIÓN SURA pág 52; págs 170		Si	Seguros Salud y ARL
		Propio. Inversión social	FUNDACIÓN SURA pág 52; págs 170		Si	

Aspecto GRI	Indicadores (GRI, Propios)	Información 2014 (versión informe 27 de febrero)	Omisión	Verificación externa	Alcance	
Derechos Humanos.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 131			
	Inversión	HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	El 100% de la contratación de bienes y servicios incluye una cláusula de derechos humanos.	No se reporta información para acuerdos de inversión.		
		HR2. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Derechos humanos, pág 122	No se reporta la información en %	Si	
	No discriminación	HR3. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se presentaron denuncias de discriminación.		Si	
	Libertad de asociación y convención colectiva	HR4. Actividades de la compañía y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Derechos Humanos Página 122 No hay actividades de la compañía en la que el derecho de libertad y asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan crear importante riesgos	No se reporta la información para los proveedores		Seguros Salud y ARL
	Trabajo infantil	HR5. Actividades de la compañía y proveedores que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	SRM, una herramienta para conocernos mejor pág 155 Y 156 No hay actividades de la compañía que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.		Si	
	Trabajo forzado	HR6. Actividades de la compañía y proveedores que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	SRM, una herramienta para conocernos mejor pág 155 Y 156 No hay actividades de la compañía que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado		Si	
	Prácticas de seguridad	HR7. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas de derechos humanos de la organización o procedimientos que son relevantes para la operación.	Derechos humanos, pág 122		Si	
	Evaluación	HR9. Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisión y /o evaluaciones de impacto en derechos humanos.	Respuesta con evaluación a proveedores			



Informe de revisión independiente
Revisión independiente del Informe Anual 2014 de Suramericana S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

Adicionalmente hemos realizado procedimientos de verificación en el caso de algunos indicadores reportados por Suramericana para responder a cuestionario del Dow Jones Sustainability Index (Ver Anexo 1)

Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes. Aproximadamente 210.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

Confirmamos nuestra independencia de Suramericana. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Suramericana, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Estándares y procesos de verificación

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Suramericana que han participado en la elaboración del informe Anual y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de Suramericana para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.

Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10 A.A 404
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

Responsabilidades de la Dirección de Suramericana y de Deloitte

- La preparación del Informe Anual 2014, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener
- los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestras responsabilidades emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- 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. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre
- el Informe Anual.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Medellín, abril 2015

- Análisis de como a partir del ejercicio de materialidad se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del informe, de acuerdo a lo sugerido por la metodología GRI G4.
 - Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.
 - Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe Anual y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Suramericana.
- Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la metodología GRI G4 en su versión "Esencial" o "Core".

Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4: los indicadores G4-1 a G4-34, y G4-56 fueron reportados.

Aspectos específicos

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI y propios de los siguientes asuntos materiales identificados por Suramericana (Ver Anexo 2)

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

Recomendaciones

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

- Socializar, a los grupos de interés internos y externos, los asuntos materiales identificados que garantizarán la gestión sostenible del negocio en el mediano y largo plazo.
- Realizar una verificación periódica de indicadores claves de sostenibilidad, lo cual ayude a fortalecer el proceso de consolidación y generación de evidencias de los indicadores incluidos en el Informe Anual.

Anexo 1

Asuntos materiales / Sección Gobierno Corporativo	Indicadores DJSI
Gestión de la relación con los clientes	* % de Servicios financieros en línea
Emisiones y cambio climático	* Emisiones de GEH (alcance 1) * Emisiones de GEH (alcance 2) * Viajes reunión
Consumo eficiente de agua y energía	* Consumo de energía * Agua
Gestión de materiales y residuos	* Residuos
Seguridad y Salud	* Absentismo total

Anexo 2

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio Suramericana
Transparencia frente a asuntos regulatorios	*EN29; *S08; *PR9
Ética, integridad y lucha contra la corrupción	*LA16; *S05
Prevención y gestión de riesgos de salud general y laboral	*Suramericana1. Iniciativas de prevención
Oportunidades de negocio y nuevos servicios	*Suramericana2. Iniciativas para oportunidades de negocio y nuevos servicios *Suramericana3. Iniciativas de negocio, innovación y suscripción de seguro
Inversiones y tenencia activa	*FS10
Desempeño Financiero	*EC1; *EC2
Compromiso con los clientes y/o usuarios	*PR5
Abastecimiento sostenible	*EC9
Gestión ambiental	*EN31
Consumo eficiente de agua y energía	*EN3; *EN8
Gestión de materiales y residuos	*EN23
Emisiones y cambio climático.	*EN1; *EN16; *EN17
Gestión, Desarrollo y Retención del Talento Humano	*LA1; *LA3; *LA9; *LA11; *LA12
Seguridad y Salud	*LA6
Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados	*S01; *Suramericana4. Inversión social Suramericana
Derechos Humanos	*HR2; *HR3; *HR5; *HR6; *HR7



Este libro se imprimió en papel certificado FSC.

Este libro fue impreso en Colombia. Durante el proceso productivo se utilizaron tintas de última generación, hubo optimización en los tamaños para minimizar desperdicios y se separaron las materias primas para ser reprocesadas o dispuestas adecuadamente.

El impresor cuenta con certificación **FSC®** en cadena de custodia, lo que garantiza que el papel utilizado en las hojas interiores proviene de bosques controlados y que durante el proceso se hizo su custodia. Esta certificación refleja el compromiso de todos los involucrados en este libro con la conservación de los bosques a nivel mundial y la preservación del medio ambiente. Para mayor información visitar: www.fsc.org

