

Construimos  
**competitividad  
y bienestar**

Informe Anual / **20  
15**



## **SOBRE ESTE INFORME**

Suramericana reconoce que son los grupos de interés quienes permiten alcanzar los logros que hoy nos llenan de orgullo y enriquecen la ruta para lograr las metas y crecer como una empresa responsable, competitiva y sostenible.

Honrando la confianza que nos han depositado, presentamos este Informe Anual que recoge la gestión y los resultados de las Compañías en el año 2015 en los aspectos económicos, ambientales, sociales, de mercado, entre otros, y da cuenta de las iniciativas para crear valor en el corto, mediano y largo plazo. Incluye la operación de las Compañías filiales de Suramericana en Colombia como Seguros de Vida, Seguros Generales, EPS SURA, ARL SURA, IPS SURA, Dinámica, Consultoría en Gestión de Riesgos, así como las filiales de Seguros en República Dominicana, El Salvador y Panamá. También se destacan algunos asuntos preliminares de la adquisición de la operación de RSA en Latinoamérica.

Los capítulos abarcan una breve descripción de los enfoques de gestión, las cifras que reflejan los resultados en cada uno de los temas y una perspectiva de los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrentará la Compañía en el futuro.

Este reporte se elaboró teniendo en cuenta las guías del Global Reporting Initiative en su versión G.4 para lo cual se incluye el Índice de Indicadores GRI que contó con la verificación de la información no financiera, por parte de Deloitte, 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). Adicionalmente el Informe Anual cumple los propósitos de la Comunicación de Progreso del Pacto Global, al confirmar el compromiso con esta iniciativa y describir las acciones realizadas en el año 2015 frente a los 10 Principios en temas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

La tasa de cambio utilizada para este informe es 3,149 COP / USD.

# Información Corporativa

Bogotá D.C.

## LA COMPAÑIA

---

Suramericana S.A. es una compañía especializada en aseguramiento, tendencias y riesgos, líder en Colombia, con operación en El Salvador, República Dominicana y Panamá. En 2016 se consolidará la presencia en América Latina, gracias a la adquisición de operaciones de RSA con lo cual llegaría a 4.7 millones de clientes más en México, Chile, Argentina, Brasil, Uruguay y Colombia<sup>1</sup>.

Suramericana, a través de sus subsidiarias Seguros SURA, ARL SURA y EPS SURA, ofrece soluciones en seguros y seguridad social, así como servicios especializados en laboratorio clínico, consultoría en gestión de riesgos e instituciones prestadoras de servicios de salud. Suramericana se enfoca en el acompañamiento de sus clientes a través de la gestión de tendencias y riesgos para brindarles bienestar, competitividad y sostenibilidad.

<sup>1</sup>Actualmente en proceso de autorización por parte de los entes reguladores en cada país.

## JUNTA DIRECTIVA

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

### PRINCIPALES

#### DAVID BOJANINI GARCÍA - PRESIDENTE

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., cargo en el que estuvo desde su fundación y por espacio de 15 años. Desde octubre de 2006, ocupa el cargo de Presidente de Grupo de Inversiones Suramericana S.A. - Grupo SURA. Pertenece a las Juntas Directivas de Grupo Nutresa, Grupo Argos, Grupo Bancolombia, Suramericana y SURA Asset Management. En Colombia, es Presidente del Consejo Directivo del Consejo Privado de Competitividad. Integra además las Juntas Directivas de varias entidades de proyección social, entre ellas la Fundación para el Desarrollo de Antioquia – Proantioquia, la Fundación Empresarios por la Educación, Corporación Colombia Internacional y es miembro del Consejo Directivo de Fedesarrollo.

#### Miembro desde 2007

##### Comités de Junta:

- Gobierno Corporativo
- Nombramientos y Retribuciones

(\*) 50% de los miembros de Junta Directiva, incluyendo principales y suplentes, tienen carácter de independientes, por no encontrarse vinculados ni con los accionistas, ni con alguna sociedad relacionada con Suramericana S.A.

#### CECILIA MARÍA VÉLEZ WHITE (\*)

Rectora de la Universidad Jorge Tadeo Lozano

Economista. Ministra de Educación de Colombia (2002-2010) y Secretaria de Educación de Bogotá (1998-2002). Directora de la Unidad de Desarrollo Regional y Urbano y luego Subdirectora del Departamento Nacional de Planeación (1990-1994). Profesora visitante de la Escuela de Postgrados de Educación de Harvard y consultora internacional en temas de desarrollo institucional (2010-2012).

#### Miembro desde 2015

##### Comité de Junta:

- Nombramientos y Retribuciones

#### MATTHIAS MARWEGE

Director Ejecutivo Munich 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 desde 2002

##### Comités de Junta:

- Gobierno Corporativo
- Auditoría y Finanzas

---

## LUIS ALBERTO ZULETA JARAMILLO (\*)

Consultor

Filósofo de la Universidad Pontificia Bolivariana, Economista de la Universidad de Antioquia y Máster 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 desde 2002**

**Comité de Junta:**

- Auditoría y Finanzas

## 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. Se reincorporó a Grupo SURA en 2012 para ejercer su cargo actual.

**Miembro desde 2012**

**Comité de Junta:**

- Auditoría y Finanzas

## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA JUNTA DIRECTIVA EN EL PERÍODO

Mediante acta Nro. 24 del 25 de marzo de 2015, de la Asamblea General de Accionistas se designó a Cecilia María Vélez White en reemplazo de Carlos Raúl Yepes.

Peter Waldmann presentó renuncia a su calidad de miembro suplente de Junta Directiva el día 27 de octubre de 2015, con efectos a partir del 1 de enero de 2016.

---

## ÓSCAR CELIS MARÍN (\*)

Gerente de Muros y Techos S.A.

Ingeniero Mecánico de la Universidad Pontificia Bolivariana y Máster en Administración y Finanzas (M.B.A.) de Xavier University Cincinnati, Ohio. Se desempeñó como Subgerente del Periódico El Mundo en Medellín entre 1978-1980. Actúo como Gerente Fundador de Compañía Suramericana de Financiamiento Comercial S.A. "Sufinanciamiento". Vinculado a la firma Zapata Gómez Celis y Asociados Ltda., como Socio y Gerente -1982 a 1991. Socio fundador y Gerente de Muros y Techos S.A. Ingenieros Arquitectos, desde 1991 hasta la fecha.

**Miembro desde 2007**

**Comité de Junta:**

- Nombramientos y Retribuciones

---

## 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 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. Sólida experiencia laboral, representada en altos cargos directivos en compañías nacionales y multinacionales de diferentes sectores. Presidente de la Aseguradora Grancolombiana hasta 1996, Presidente de Colfondos hasta 2010 y actual Presidente de la Asociación De Comisionistas de Bolsa de Colombia (Asobolsa).

**Miembro desde 2011**

**Comité de Junta:**

- Auditoría y Finanzas

## COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

(Antes Comité de Asuntos de Junta)

Se le atribuyen responsabilidades encaminadas a la adecuada gestión del Gobierno Corporativo en la Sociedad, en relación con la Junta Directiva, la Administración y el Buen Gobierno.

Este Comité constituye un soporte para las decisiones relativas a la definición de estrategias y al seguimiento a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo que la Sociedad debe adoptar de conformidad con las responsabilidades definidas en el Código de Gobierno Corporativo del Grupo Empresarial SURA, el Código de Conducta y el Reglamento del Comité.

**Invitado:**

Gonzalo Alberto Pérez

## REMUNERACIÓN

Para el año 2015 la Asamblea General de Accionistas aprobó, para cada Director, honorarios por valor de COP 5 millones mensuales, para el período comprendido entre abril de 2015 y marzo de 2016.

## COMITÉ DE AUDITORÍA Y FINANZAS

Asiste a la Junta Directiva en su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Control de la Sociedad, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos implementado por la sociedad.

**Invitados:**

Área Financiera  
Área de Contraloría  
Revisoría Fiscal

## COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

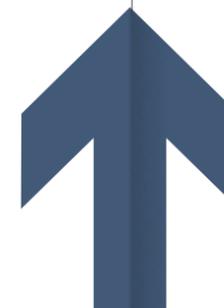
(Antes Comité de Compensación)

Sirve de apoyo a la Junta Directiva en el cumplimiento de los siguientes objetivos: i) Identificar la composición tentativa de perfiles profesionales (conocimientos y experiencia) que en cada circunstancia se necesitan en la Junta Directiva; ii) Identificar los perfiles personales (vinculados con trayectoria, reconocimiento, prestigio, disponibilidad, liderazgo y dinámica de grupo) más convenientes para la Junta Directiva; iii) Evaluar el tiempo y dedicación necesarios para que puedan desempeñar adecuadamente sus funciones.

## COMITÉ DE RIESGOS

Este Comité tiene como principal objetivo, servir de soporte para las decisiones referentes a la gestión de riesgos en la Organización, como parte integral del sistema de control interno, de conformidad con las responsabilidades definidas en los Estatutos de la Sociedad y en el Reglamento de Junta Directiva.

El Comité de Riesgos estará conformado por al menos tres (3) miembros independientes o patrimoniales de la Junta Directiva, los cuales serán nombrados en el primer semestre del año, por conducto de la Junta Directiva.



# ESTRUCTURA CORPORATIVA

## PRESENCIA EN 9 PAISES DE LATINOAMÉRICA

 Presencia actual Febrero 2016

 Países a los que llegaremos con la adquisición de las operaciones de RSA Latinoamérica, actualmente en proceso de autorización

### EL SALVADOR

- ASESUISA
- ASESUISA Vida

### PANAMÁ

- Seguros SURA
- Servicios Generales

### COLOMBIA

- Seguros Generales
- Seguros de Vida
- Riesgos Laborales
- Planes Obligatorios y Complementarios de Salud y Medicina Prepagada
- Dinámica IPS
- Servicios de Salud IPS
- Consultoría en Gestión de Riesgos

### REPÚBLICA DOMINICANA

- Seguros SURA

### BRASIL

### CHILE

### ARGENTINA

### URUGUAY

## ACCIONISTAS

GRUPO SURA  
**81.1%**



MUNICH RE  
**18.9%**

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**GONZALO PÉREZ**  
CEO - SURAMERICANA S.A.

- Oficina Corporativa regional
- Vicepresidente de Seguros  
Juana Llano
- Vicepresidente de Finanzas e Inversión  
Juan Uribe
- Vicepresidente de Riesgos  
Andrés Ochoa
- Vicepresidente de Talento Humano  
Liliana Espinal
- Vicepresidente de Auditoría  
Mario López
- Vicepresidente de Asuntos Legales  
y Secretario General  
Fernando Rodas
- Vicepresidente de Tecnología  
Por confirmar
- Revisoría Fiscal  
KPMG Ltda.

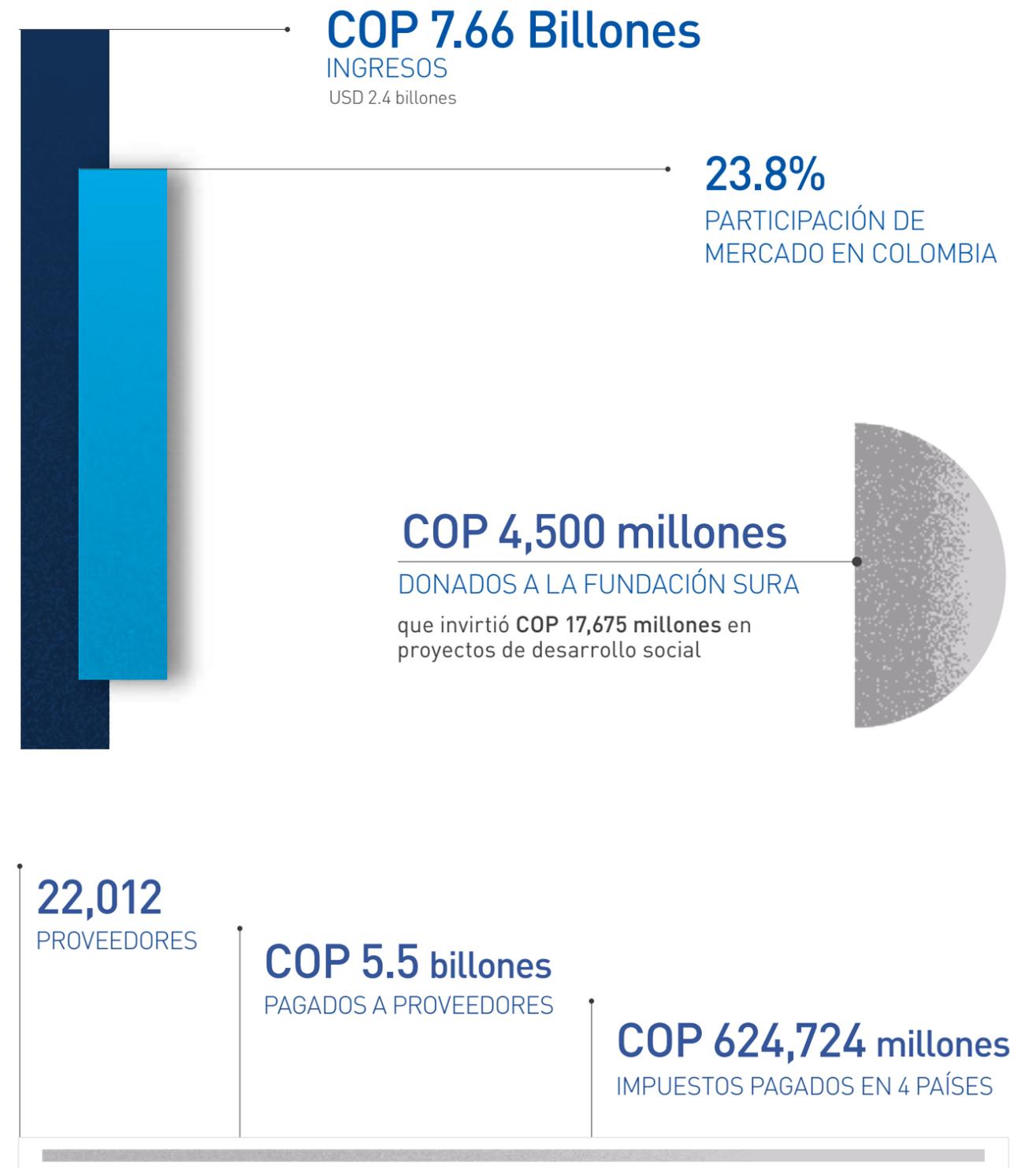
- Responsables de negocios por país
- CEO Seguros SURA Colombia  
Juan Escobar
- Vicepresidente de Seguridad Social Colombia  
Andrés Ángel
- Vicepresidente Centroamérica, Panamá y El Caribe  
Sergio Pérez
- CEO Seguros SURA Chile\*
- CEO Seguros SURA Brasil\*
- CEO Seguros SURA Argentina\*
- CEO Seguros SURA México\*
- CEO Seguros SURA Uruguay\*

- CEO Asesuisa El Salvador  
Vicenzo Bizarro
- CEO Seguros SURA Panamá  
Jorge Mejía
- CEO Seguros SURA República Dominicana  
Carlos Ospina

\*Una vez concluidos los procedimientos legales de adquisición

# PRINCIPALES CIFRAS 2015

Cifras correspondientes a Colombia, El Salvador, Panamá y República Dominicana.



## CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS



Reconocimiento regional (Latino América) por las acciones e iniciativas implementadas en Colombia para incrementar la seguridad vial

**ARL SURA – PREMIO FIA AMÉRICAS AWARDS**



Ranking orientado al mejoramiento del desempeño de las EPS para que los usuarios reciban servicios de mejor calidad

**EPS SURA – EPS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO MEJOR CALIFICADA**



Reconocimiento y exaltación de la labor de quienes logran un compromiso para crear una cultura de hábitos y estilos saludables

**SURA – PREMIO CORAZONES RESPONSABLES (1º CATEGORÍA EMPRESAS)**



Reconocimiento a la fortaleza financiera, siendo la calificación más alta entregada en el mercado nacional

**SEGUROS GENERALES / SEGUROS DE VIDA / ARL SURA- MANTENIMIENTO CALIFICACIÓN LOCAL AAA**



Luego de la adquisición de RSA, este es un reconocimiento a una gestión integral y seria en torno a la fortaleza financiera y al compromiso por ofrecer respaldo, de acuerdo con los más altos estándares internacionales.

**SEGUROS GENERALES / SEGUROS DE VIDA / ARL – RATIFICACIÓN CALIFICACIÓN INTERNACIONAL BBB CON PERSPECTIVA ESTABLE / CALIFICACIÓN CREDITICIA DE EMISOR BBB**



Valoración de méritos reputacionales y de proyectos destacables para su potenciación, que permiten identificar las empresas con mejor reputación corporativa en Colombia

**8º RANKING REPUTACIÓN CORPORATIVA**



Radiografía exhaustiva, independiente y rigurosa de la reputación de la sanidad colombiana contribuyendo con ello a incrementar su reconocimiento y, en última instancia, a mejorarla. Permite identificar las empresas promotoras de salud con mejor reputación

**EPS SURA – 1º RANKING PRIMER ESTUDIO DE REPUTACIÓN DEL SECTOR SALUD**



Esta calificación a la fortaleza financiera, ratificada por cuarto año consecutivo, confirma la buena gestión de la aseguradora, sus adecuados niveles de liquidez, su excelente protección catastrófica y el soporte patrimonial que recibe por parte de su grupo controlador

**SEGUROS SURA REPÚBLICA DOMINICANA – MANTENIMIENTO CALIFICACIÓN NACIONAL A(DOM) CON PERSPECTIVA ESTABLE**

---

## GREMIOS Y ASOCIACIONES

---

### PARTICIPACIÓN ACTIVA

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

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

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

### ARL SURA

- Red Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional –RIDSSO
- Organización Iberoamericana de Seguridad –OIS
- Consejo Colombiano de Seguridad –CCS
- Organización Internacional del Trabajo - OIT

### EPS SURA

- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral – ACEMI

---

## ASESUISA 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

---

### SEGUROS SURA PANAMÁ

- Asociación Panameña de Aseguradores – APADEA
- Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá
- Cámara de Comercio de Panamá

---

## SEGUROS SURA REPÚBLICA 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. – ASIEX
- Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. – CADOAR
- Junta Consultiva de Seguros – JUCOSE
- Sociedad Dominicana de Corredores y Aseguradores de Seguros – SODOCASE

# Carta del Presidente

San Salvador

## COMPROMETIDOS CON EL FUTURO

## ACCESO A 71% DE LA POBLACIÓN DE AMÉRICA LATINA



Hoy, como en 1944, al hablar de Suramericana hablamos de un equipo comprometido con el largo plazo, con el bienestar y la competitividad, de un equipo que cree en procesos que generan valor y confianza en cada experiencia con sus grupos de interés. Como cada año, nos encontramos compartiendo los resultados de una gestión que suma las capacidades, los sueños y los esfuerzos de miles de personas y empresas que siguen dando vida a una apuesta empresarial con sólidos principios éticos.

2015 fue un año en el que se materializaron proyectos de gran relevancia para la proyección y la consolidación de la Compañía en Colombia y en Latinoamérica, lo que valida nuestra capacidad para asumir retos que nos inserten en la agenda regional como actores importantes en el devenir de la gestión de las tendencias, el riesgo y el aseguramiento.

La expansión de mercados ha sido una de las apuestas de nuestro direccionamiento estratégico, lo que se traduce no solo en el ingreso a nuevos segmentos, el desarrollo de soluciones y canales, sino llegar a nuevos territorios. En ese sentido, uno de los hechos más relevantes fue la adquisición de la operación en Colombia, Chile, Argentina, Uruguay, México y Brasil, de la aseguradora británica RSA.

Para Suramericana, sin lugar a dudas, es una oportunidad para la diversificación geográfica, la diversificación de los riesgos (políticos, económicos, sociales, de la naturaleza, entre otros), el acceso al 71% de la población en América Latina, y el acompañamiento a nuestros clientes con soluciones en toda la Región. Esta operación se consideró como una de las transacciones más importantes del mercado asegurador en Colombia y en Latinoamérica.

## INVERSIÓN en formación y desarrollo



En 2016 se avanzará en los trámites normativos y regulatorios para iniciar la operación de la marca SURA en estos países, y de ahí un proceso de reconocimiento y transferencia de valores, estrategias y aprendizajes en coherencia con nuestra filosofía corporativa. El principal reto es hacer sinergias del conocimiento, actuando en contexto y asimilando las ventajas competitivas de cada una de las compañías que estamos adquiriendo, porque allí reside nuestra consolidación y competitividad, en el conocimiento.

Durante 2015 se dio la fusión entre Seguros SURA Panamá y Seguros Banistmo, pasando a ser la cuarta aseguradora del mercado panameño, además continuamos consolidando nuestra presencia en República Dominicana y El Salvador.

En este contexto uno de los retos importantes es la gestión del talento humano. Hoy la Compañía tiene acentos y culturas diferentes, todos con el potencial de aportar nuevas visiones al desarrollo de soluciones que impacten y sorprendan positivamente. Son las personas, su diversidad, su complementariedad y sus capacidades las que marcan la ruta de la sostenibilidad de Suramericana, por eso la importancia de fortalecer los procesos de formación y desarrollo. En 2015 invertimos COP 9,206 millones en este propósito.

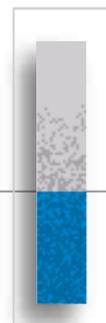
Hemos definido la entrega de competitividad a las personas y sostenibilidad a las empresas como el eje de nuestra aproximación y gestión, y esto implica entregarles ofertas que les agreguen valor. Es importante entender nuestra industria más allá de la transferencia del riesgo.

El entorno global define condiciones que nos hacen pensarlos diferente: el cambio climático, la regulación, el cambio demográfico, la tecnología, la movilidad, los estilos de vida, por nombrar algunas, nos ponen nuevos escenarios de actuación, debemos evaluar y gestionar oportunamente el impacto de esas condiciones para la sostenibilidad, es así como se continúa en la definición y modelación de herramientas que permitan hacer tangible la Gestión de Tendencias y Riesgos como la esencia de nuestra promesa de valor.

**2015**  
RESERVAS



**COP 976,000**  
Millones



**14%**  
Más que en 2014

Siguen siendo retos en Latinoamérica otorgar cobertura a los riesgos tradicionales de la gran mayoría de la población, personas y empresas, y desarrollar a la par la gestión de los riesgos emergentes. La pregunta de cómo lograr estos objetivos debe ser una constante en la industria, y un llamado a articular esfuerzos que nos hagan avanzar en esa ruta.

La gestión de tendencias y de riesgos nos permite acompañar las decisiones de los líderes empresariales, de las personas y de las familias para afrontar con velocidad y conocimiento global los retos que imponen el mercado y los cambios que desafían su calidad de vida y su competitividad. Nuestra vocería se traduce en una lectura completa que permite evaluar las consecuencias favorables o desfavorables de las decisiones, reduciendo la incertidumbre y potenciando las oportunidades para alcanzar mejores resultados. Cada vez más queremos que nuestro acompañamiento sea una consultoría estratégica que se adapta a los objetivos y condiciones particulares, para proteger el bienestar, el desempeño, la reputación y la sostenibilidad.

En Suramericana estamos convencidos de que una de las mayores responsabilidades de la industria aseguradora es la solidez financiera, respaldo que permite responder a la confianza de los mercados en los que

está presente, por lo que una gestión adecuada de las reservas sigue siendo una premisa estratégica de nuestra gestión, anticipándonos a las exigencias regulatorias y a estándares financieros. En 2015 las reservas se aumentaron en COP 1.1 billones, 16.1% más que en 2014, alcanzando reservas consolidadas por COP 8.1 billones de pesos.

Lo anterior, sumado a la eficiencia en el gasto y a estrategias de atracción y fidelización de clientes, permitieron ingresos por COP 7.66 billones. Las filiales presentaron utilidades por COP 342 mil millones.

El patrimonio de Suramericana se consolidó en COP 2.66 billones de pesos, 13.51% más que el año anterior.

Los resultados financieros son importantes pero cada día avanzamos en la consolidación de la información no financiera que nos permita dar cuenta de las prácticas con las que se dan estos resultados, y responder a las expectativas de una sociedad que valora la transparencia como principio de la confianza. Es así como ratificamos nuestro compromiso con los principios promovidos por el Pacto Global en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio ambiente y Anticorrupción. Así mismo hemos adoptado recientemente los Principios del Seguro Sostenible, siendo la primera empresa

aseguradora en Latinoamérica en asumir un compromiso público frente a la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la gestión del negocio, lo que nos pone ante los más altos estándares en esta materia y nos reta a seguir trabajando en pro de un futuro viable para todos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible exigen acciones claras y decididas por parte de las empresas, y Suramericana reconoce el impacto de sus soluciones en la construcción de Ciudades Saludables, por eso hemos integrado un equipo para entender nuestra real incidencia en este propósito global. Somos actores clave del desarrollo, por tanto, la gestión de los negocios y la inversión en proyectos de desarrollo social a través de la Fundación SURA da coherencia a nuestros principios corporativos.

En Suramericana reconocemos que el éxito solo es posible si lo alcanzamos entre todos, al invitar a leer este informe, invitamos a reconocer el aporte de 11 millones de clientes, 22,012 proveedores, 11,904 empleados y 5,735 asesores, 4,355 Agencias, Corredores y Promotoras que nos ayudan a trazar las rutas para continuar vigentes en el futuro, son ellos los que dan vida a nuestra filosofía corporativa y nos permiten alcanzar nuestras metas.

Este informe además de presentar indicadores de gestión, plantea posturas y apuestas por temas tan relevantes como la inclusión financiera, la innovación, el talento humano, el ecosistema digital, la cultura del cuidado, la gestión del riesgo y el cambio climático, entre otros.

Expresamos gratitud y satisfacción con los resultados de 2015, que ratificamos, es un logro colectivo desde el Respeto, la Responsabilidad, la Equidad y la Transparencia, porque son nuestros Principios los que orientan lo que hacemos.

**GONZALO PÉREZ**

CEO - SURAMERICANA S.A.  
ASEGURAMIENTO, TENDENCIAS Y RIESGOS

# Estrategia

Nueva Guatemala

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### APORTAMOS AL BIENESTAR, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS PERSONAS Y LAS EMPRESAS

El ejercicio empresarial impacta no sólo la gestión de los negocios sino el desarrollo social y el contexto público de aquellos países donde se operan los negocios. La actuación responsable es un criterio de actuación que permea la actividad de Suramericana y filiales.

Principios corporativos

- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Equidad

Suramericana definió la Gestión de Tendencias y Riesgos – GTR – como eje estratégico para la generación de valor a los clientes y apalancar su competitividad de manera sostenible, mediante una asesoría especializada en tendencias, riesgos y capitales. Esta estrategia se materializa en:

- Gestión eficiente de los riesgos estratégicos
- Optimización de oportunidades a partir de las tendencias
- Capacidad de resiliencia mediante la implementación de mecanismos de financiación de riesgos

La visión de largo plazo hace necesario avanzar en el fortalecimiento y consolidación de iniciativas que den cumplimiento a los siguientes lineamientos corporativos:

- Desarrollo del talento humano
- Diversificación de mercados, soluciones y canales
- Tangibilización de las soluciones
- Sostenibilidad



Suramericana y sus filiales definen su direccionamiento a partir de la estrategia de Grupo SURA que tiene como propósito superior la generación de valor y confianza, a partir del compromiso con el desarrollo sostenible:

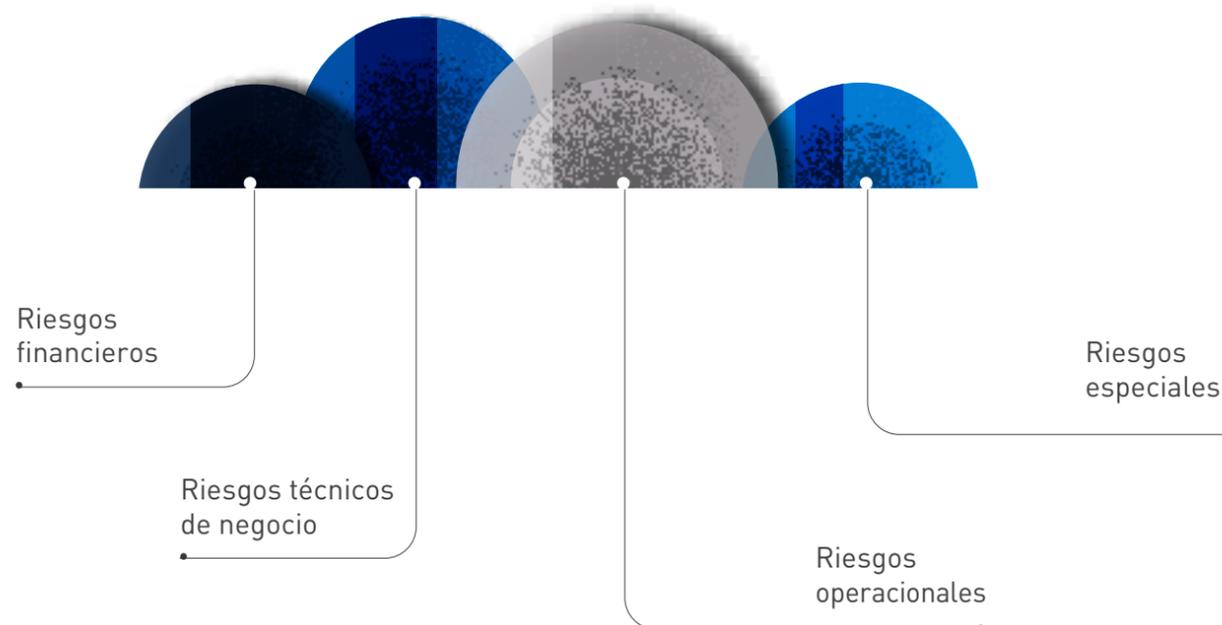
- Gobierno corporativo
- Oferta integral de servicios y sinergias
- Expansión y desarrollo de mercados
- Desarrollo del talento humano y cultura empresarial
- Fortalecimiento financiero
- Solidez reputacional y de marca
- Innovación y nuevos negocios

## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Suramericana, como aseguradora y prestadora de servicios para este sector, le da gran relevancia a su capacidad de gestionar los riesgos, pues hace parte de la esencia de su negocio. Para hacerlo de forma efectiva, es necesario conocer las tendencias mundiales y su articulación con las Compañías. Esto permite determinar de manera temprana las acciones que garanticen el tratamiento adecuado de los riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades que contribuyan a la sostenibilidad, crecimiento e innovación.

Es así, como durante 2015 se desarrollaron actividades de contextualización, identificación, análisis, evaluación, cuantificación, tratamiento y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Compañía; los riesgos se abordan de manera integral agrupados con el fin de optimizar su gestión.

Como parte de la gestión del Riesgo Financiero, la Compañía le dio continuidad a la gestión global de los riesgos asociados con las inversiones y los riesgos financieros en seguros, entregando información a la alta dirección y a los comités involucrados sobre el comportamiento de los diferentes mercados, de los emisores, afianzados y reaseguradores.



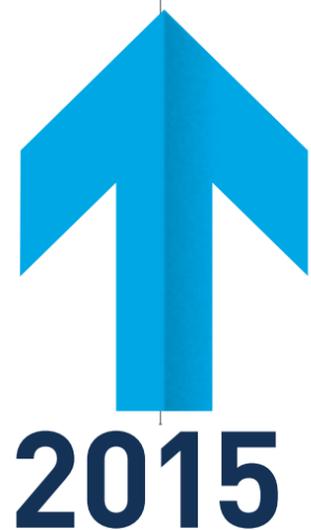
En 2015 se fortaleció el proceso de administración de activos y pasivos de la Compañía involucrando en la medición de los riesgos, la interacción entre el portafolio de inversiones y las obligaciones del negocio asegurador. Adicionalmente, hubo un proceso de profundización en la gestión del riesgo de liquidez mediante la aplicación de una herramienta que permite anticiparse a las posibles necesidades de caja, y reaccionar preventivamente ante las mismas. También se acompañó la implementación de políticas para una mejor gestión del riesgo de liquidez.

Particularmente para el portafolio de inversiones, se implementaron herramientas que permiten una mejor gestión de los riesgos tales como: optimización de los niveles de cobertura, nuevos productos de inversión, nuevas metodologías y políticas para facilitar el estudio de nuevos emisores y la gestión de las inversiones. Así mismo, se realizó un seguimiento a la situación de los países emergentes donde se contaba con exposición a través de renta fija y renta variable.

Por otro lado, se continuó con el proceso de gestión del riesgo de crédito realizando análisis de fortaleza financiera y diagnóstico de calidad crediticia para los reaseguradores que participan en los contratos extendiéndose a las compañías en Colombia de Vida, ARL y Salud en las diferentes líneas de negocio. Finalmente, para la solución de Cumplimiento se diseñó e implementó una metodología para el análisis de los afianzados asociados a los proyectos de Infraestructura, con un ajuste a la metodología de asignación de cupos para éstos. Así mismo, se definió un tablero de monitoreo de la cartera total de la solución de Cumplimiento.

En el  
**2015**

se fortaleció el proceso de administración de activos y pasivos de la Compañía



## 1<sup>ER</sup> REPORTE

oficial de información financiera bajo Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF

De cara a los riesgos técnicos del negocio, la gestión se concentró en aspectos relevantes de las reservas como:

- Monitoreo y mejoramiento de las metodologías y procesos tecnológicos para la estimación de reservas, verificando que se adapten a las exigencias normativas y a la realidad del negocio.
- Diseño y ejecución de un monitoreo mensual de la reserva de siniestros con el fin de asegurar el cumplimiento regulatorio y los estándares actuariales de la Compañía, garantizando también la razonabilidad de las cifras.
- Para facilitar la autogestión de las reservas, se desarrolló un tablero de control de reservas que permite monitorear las cifras de manera ágil.
- Se realizó el primer reporte oficial de información financiera bajo Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.

En el campo de la gestión de los riesgos operacionales, el año 2015 estuvo caracterizado por mejoras y actualizaciones a las metodologías de gestión de riesgos tanto en procesos como en proyectos, teniendo en cuenta las prácticas de uso común y tendencias mundiales en el tema, enmarcados en un ambiente de control interno orientado a la optimización del nivel de los riesgos buscando mayor eficiencia y eficacia en la gestión. Así mismo, se trabajó en el fortalecimiento de la metodología de gestión de controles, facilitando la apropiada mitigación de los riesgos y una visión más integral de los mismos.

Se continuó con el plan de Cultura de Riesgos, orientado a generar conciencia en todos los niveles de Suramericana frente a una cultura de autocuidado y autocontrol, y a su vez, promoviendo la gestión de riesgos en las actividades cotidianas mediante formaciones virtuales y presenciales en Gestión Integral de Riesgos, Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis, entre otros. Por otro lado, la Unidad de Riesgo Operativo respondió las solicitudes presentadas por la Compañía con relación a conceptos puntuales de riesgos, alcanzando mayor credibilidad e interés.

Para la continuidad del negocio, la Compañía continúa fortaleciéndose para afrontar de la mejor manera aquellos eventos adversos de alto impacto y poco probables que puedan ocurrir, a través de la validación del buen funcionamiento de las estrategias implementadas para garantizar la prestación de los servicios más críticos aun ante la ocurrencia de un hecho inesperado que pueda afectar su operación normal.

Como parte del compromiso de las Compañías con la competitividad de Colombia, se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo con actividades como el desarrollo de tableros de control para el monitoreo del sistema, fortalecimiento de los procedimientos de debida diligencia en la vinculación de clientes, proveedores y contrapartes, reportes periódicos por parte del Oficial de Cumplimiento, procesos de auditoría interna y externa, y reportes a entes de control, entre otros.

Finalmente, ante un entorno cada vez más globalizado es evidente la necesidad de analizar el futuro y sus tendencias para visualizar las oportunidades y la forma como éstas pueden contribuir a gestionar los riesgos estratégicos, entendidos como aquellos riesgos que deben tratarse de forma prioritaria por su impacto directo sobre la capacidad de generación de valor de las organizaciones.

En este contexto, bajo un enfoque de trabajo colaborativo, los equipos de Soluciones Empresariales, la Vicepresidencia de Riesgos, Desarrollo Organizacional y con el apoyo de las áreas de Innovación, Mercadeo e Inteligencia de los Negocios, se construyó un modelo de Gestión de Tendencias y Riesgos - GTR. Este modelo le permite a la Compañía tener una visión estratégica de la gestión efectiva de tendencias y riesgos que impacten de manera positiva la generación de ventajas competitivas y la sostenibilidad de los negocios.



Se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

---

A continuación se listan algunos riesgos y oportunidades que las Compañías en Colombia han identificado en el mediano y largo plazo como resultado del modelo anteriormente mencionado:

- **Cambios en el consumidor:** un cliente más informado, con más experiencia y conocedor de sus derechos son cualidades que le llevarán a mostrarse más estricto en busca de la excelencia tanto en su experiencia con la empresa, con la innovación y con el servicio o producto.

Este nuevo perfil de cliente querrá estar más conectado, más informado, ser más participativo y por lo tanto, más exigente.

- **Talento humano:** las organizaciones enfrentarán nuevos desafíos de liderazgo, lo cual incluye integrar múltiples generaciones de líderes, satisfacer la demanda de líderes con movilidad y flexibilidad global, construir la capacidad de innovar e inspirar a otros a actuar y adquirir nuevos niveles de entendimiento de las tecnologías rápidamente cambiantes.

El entorno le exigirá a la Compañía evolucionar de una retención del talento humano a través de recompensas hacia una retención a través del compromiso afectivo; evolucionar hacia una cultura diversa en género, edades, estilos de pensamiento, conocimientos, intereses, metodologías de trabajo, entre otros.

Además, contar con equipos de trabajo conformados por personas con diferentes competencias, que se complementan en la búsqueda de un objetivo común con fortalezas de conocimiento técnico y capacidad de liderazgo global.

- **Ética e integridad:** ante un entorno cada vez más demandante y con partes interesadas exigiendo cada vez mayores niveles de información, la Compañía se verá enfrentada a mayores exigencias en la transparencia de su gestión, en su dirección y en el comportamiento ético de sus directivos, donde las decisiones adoptadas sigan siendo justas, previniendo los conflictos de intereses y con mediciones más allá de los buenos resultados financieros.

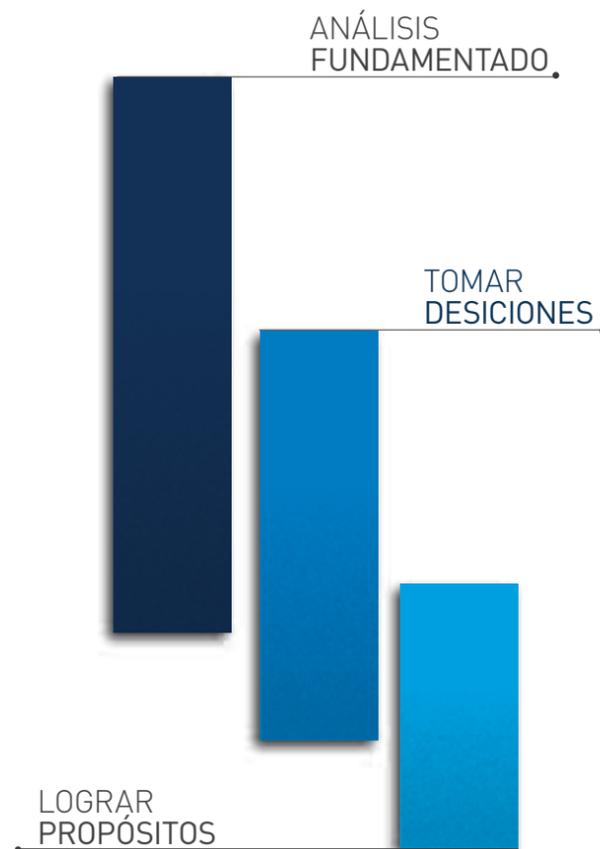
- 
- **Oportunidades de negocio/innovación y compromiso con los clientes:** la Compañía día a día tiene el reto de crear y desarrollar canales alternativos y medios de ventas innovadores que le permita alcanzar una mayor penetración de seguros para todos los segmentos de la población, buscando el aseguramiento de clientes nuevos y mejora en la calidad de los servicios prestados.

- **Abastecimiento sostenible:** fortalecer la identificación de los riesgos a los que la Compañía está expuesta con la operación de su cadena de suministro, es una necesidad que cada día adquiere una mayor relevancia de cara a asegurar la sostenibilidad y la continuidad del negocio, además de hacer tangible la promesa de valor frente a los grupos de interés. Solo a través de un conocimiento detallado de las partes interesadas por medio de modelos de contratación y volumen de transacciones entre otros, se podrán evaluar, tratar y monitorear los eventos potenciales que puedan afectar a la Compañía desde diferentes escenarios, construyendo prácticas seguras.

- **Riesgos en salud:** Suramericana sigue convencida de que el verdadero impacto de la gestión integral de riesgos en salud se obtiene a través de un enfoque preventivo, orientado a cuidar la salud y prevenir la enfermedad y sus consecuencias, cuyo efecto tanto en la salud como en el costo, debe ser valorado en el mediano y largo plazo.

El cliente querrá estar más conectado, más informado, ser más participativo y por lo tanto, más exigente.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Los contenidos del Informe Anual 2015, corresponden a los asuntos materiales para Suramericana, es decir, aquellos que pueden influenciar su capacidad para lograr los propósitos organizacionales y los temas que sus grupos de interés consideran al momento de tomar decisiones de relacionamiento.

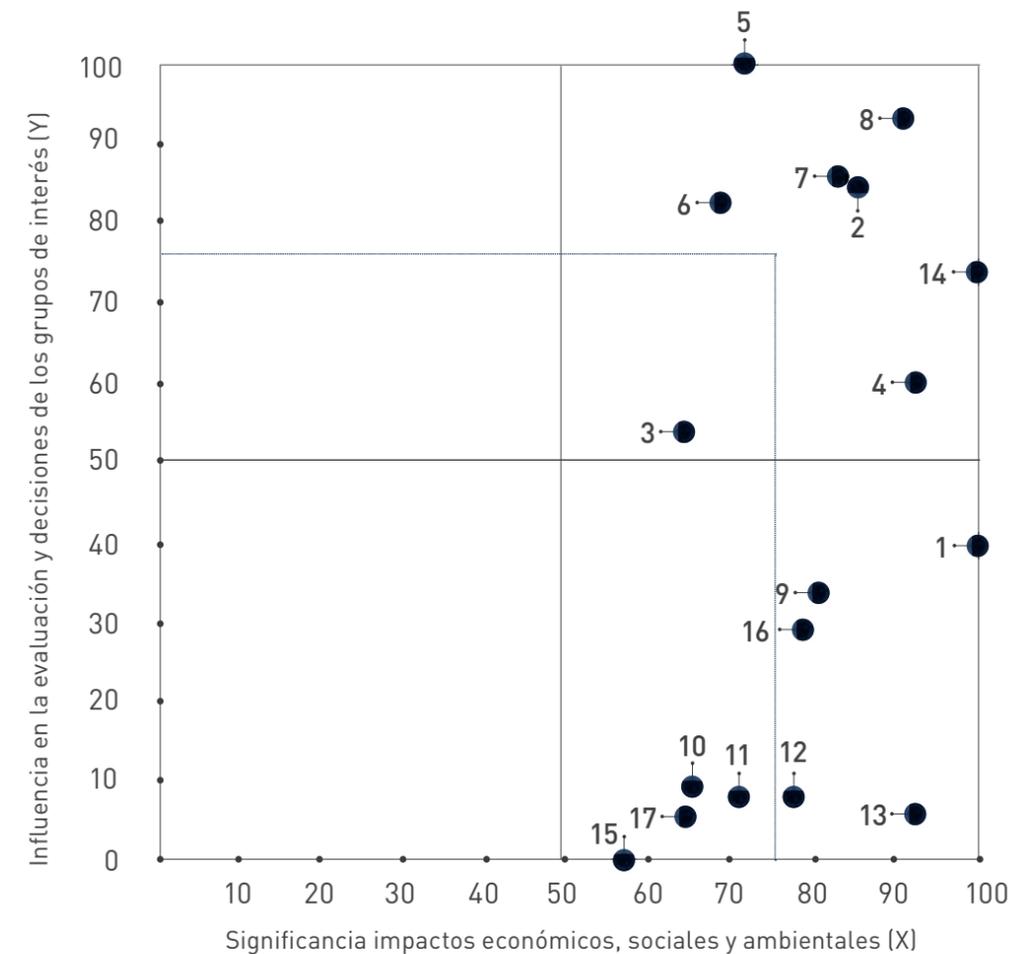
La pertinencia de esta información se deriva de un análisis fundamentado en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad en su versión G4, del Global Reporting Initiative –GRI– elaborado en 2012, actualizado en 2014 a partir del análisis de riesgos de las Compañías, la estrategia corporativa y los insumos derivados de la revisión del contexto de sostenibilidad en que se desarrollan los negocios, así como el análisis de los aspectos y asuntos de sostenibilidad identificados en empresas del mismo sector, los análisis de prensa y las consultas a grupos de interés.

Para la elaboración del análisis de materialidad se 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, y Principios de la Sostenibilidad en Seguros –PSI–.

En 2016 se realizará un nuevo análisis de materialidad que cubrirá los negocios de Salud y Seguros en los países en que Suramericana tiene operación, considerando de igual manera aquellos que pueden entrar a partir de la adquisición de la operación de RSA en América Latina.

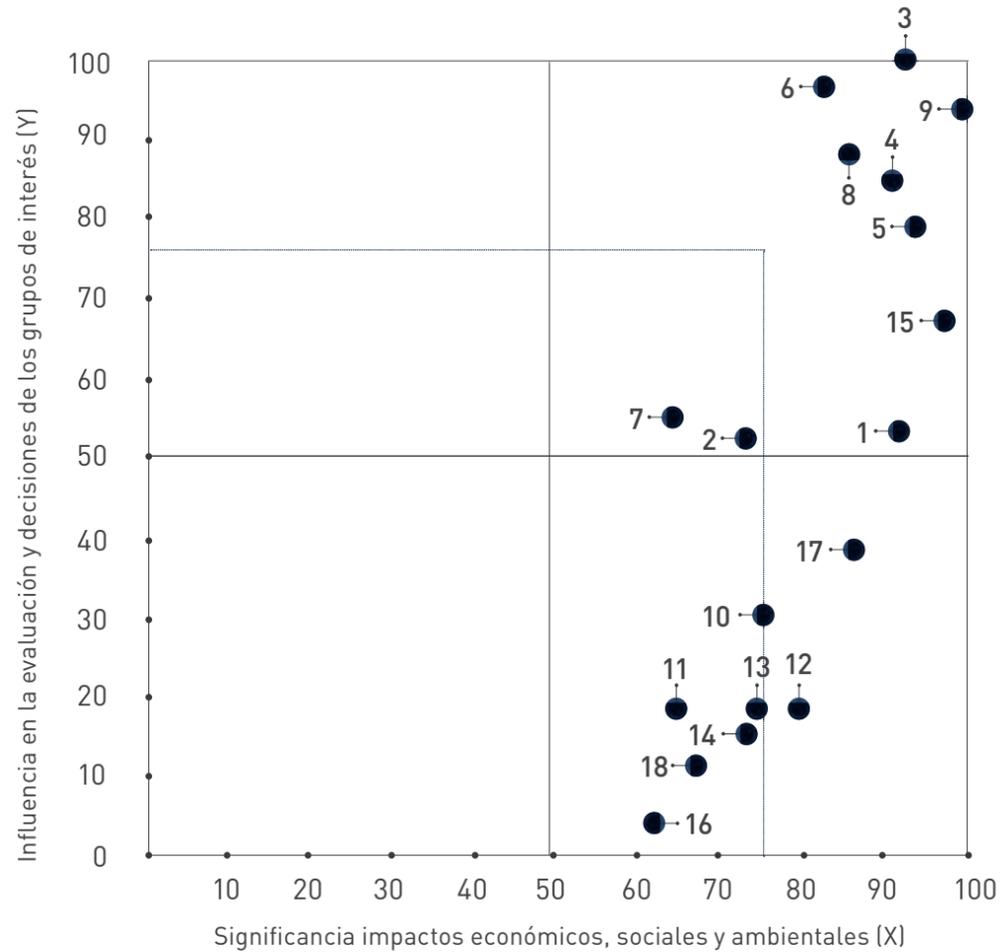
A continuación se describen los resultados del análisis vigente al cierre de 2015 para los sectores de Salud y Seguros. Cada asunto se muestra en la matriz que pondera la importancia para la evaluación y toma de decisiones de los grupos de interés, así como los impactos económicos sociales y ambientales que cada asunto pueda tener para la Compañía.

## SEGUROS



- 1—● Gobierno Corporativo
- 2—● Gestión de riesgos y auditorías
- 3—● Transparencia frente a asuntos regulatorios
- 4—● Ética, integridad y lucha contra la corrupción
- 5—● Oportunidades de negocio, innovación y suscripción de seguros
- 6—● Inversiones y tenencia activa
- 7—● Desempeño financiero
- 8—● Compromiso de los clientes
- 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

SALUD



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

ASUNTOS

GOBIERNO CORPORATIVO

Inclusión de buenas prácticas de Gobierno Corporativo como la transparencia y el involucramiento de los órganos de gobierno de asuntos ambientales, sociales y de gobierno -ESG-. (Ampliación: página 53)

TRANSPARENCIA FRENTE A ASUNTOS REGULATORIOS

Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de 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. (Ampliación: página 66-71)

ÉTICA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Comportamiento acorde con los principios de responsabilidad, respeto, integridad, equidad y transparencia asumidos por la Compañía. (Ampliación: página 65)

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, INNOVACIÓN 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 soluciones. (Ampliación: páginas 114-115, 126)

INVERSIONES Y TENENCIA ACTIVA

Políticas y prácticas de inversión responsable, así como monitoreo de las inversiones, considerando elementos ESG. (Ampliación: páginas 37, 103)

#### DESEMPEÑO FINANCIERO

Gestión financiera de las Compañías que genere una rentabilidad sostenida permitiendo oportunidades de crecimiento y garantizando el cumplimiento de las obligaciones. (Ampliación: páginas 30, 102-104 )

#### 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. (Ampliación: página 164)

#### ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Gestión de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta variables ESG. (Ampliación: página 190)

#### GESTIÓN DE MATERIALES Y RESIDUOS

Comportamiento de una organización para hacer frente al impacto ambiental generado por el uso de materiales y desechos de los mismos como consecuencia del desarrollo de sus actividades. (Ampliación: página 208)

#### EMISIONES Y CAMBIO CLIMÁTICO

Capacidad de una organización para adaptarse a los efectos derivados del cambio climático y mitigación directa o indirecta de los mismos. (Ampliación: página 217)

#### GESTIÓN, DESARROLLO Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Prácticas laborales que promueven el desarrollo profesional de los empleados y cómo la organización evalúa las iniciativas para mantener la motivación de los empleados, desarrollar habilidades y atraer personal con competencias específicas, hace referencia al compromiso con las personas. (Ampliación: página 75)

#### 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. (Ampliación: página 222)

#### 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. (Ampliación: página 88)

#### 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. (Ampliación: página 203)

#### 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.). (Ampliación: página 88)

#### DERECHOS HUMANOS

Comportamiento acorde con 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.). (Ampliación: página 97)

#### 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. (Ampliación: página 202)

## GRUPOS DE INTERÉS

Un grupo de interés es la persona, grupo de personas u organizaciones que se ven impactados y/o impactan la operación de la Compañía y que pueden afectar el desempeño de la misma.

Entornos cada vez más interconectados, que reconocen las relaciones como activos fundamentales para el éxito empresarial, exigen identificar aquellos actores relevantes para alcanzar los propósitos corporativos y establecer estrategias que permitan fortalecer redes de conocimiento entre las partes.

Un compromiso permanente con los grupos de interés se traduce en una mejor gestión de los riesgos y las oportunidades, desarrollos en los productos y servicios, identificación de tendencias y generación de confianza para el largo plazo. En 2015 Suramericana avanzó en el mapeo, priorización y definición de acciones bajo el Estándar AA1000 para el Relacionamiento con los Grupos de Interés.

### PRIORIZACIÓN PARA EL RELACIONAMIENTO

Los grupos de interés se clasifican de acuerdo con su capacidad de influencia, su dependencia, y su impacto en el desarrollo de la estrategia.



Suramericana adoptó la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés definida por Grupo SURA y avanza en la cualificación de las herramientas de definición y monitoreo de los indicadores que midan el impacto de las iniciativas implementadas.

A continuación se presentan los grupos de interés, sus subgrupos y objetivos de relacionamiento.

### ACCIONISTAS



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

### CLIENTES Y USUARIOS



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

Promover el desarrollo de productos y servicios pertinentes de acuerdo con los contextos y segmentos poblacionales.

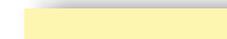
Contribuir a la formación de los públicos en los temas asociados al negocio.

### GREMIOS Y ASOCIACIONES



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

### LÍDERES DE OPINIÓN



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

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

Contribuir a la formación de los públicos en los temas asociados al negocio.

## PÚBLICO INTERNO

- Directivos
- Empleados y asesores
- Pensionados y jubilados
- Empleados indirectos
- Sindicatos

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

Compartir información que aporte criterios para la gestión.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Nacionales
- Internacionales
- Especializados

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

Divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía.

## ESTADO

- Entes reguladores
- Ministerios y Embajadas
- Autoridades regionales y locales
- Organismos multilaterales

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.

## PROVEEDORES

- Grandes empresas
- Medianas y pequeñas empresas
- Contratistas

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

## ACADEMIA

- Instituciones de educación superior
- Centros de investigación
- Tanques de pensamiento
- Organismos multilaterales
- Organizaciones académicas y/o que promueven la educación

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

## COMUNIDAD

- Entidades aliadas
- Instituciones que impulsan el desarrollo

Promover el desarrollo y la calidad de vida de los territorios donde tenemos presencia, mediante la participación en proyectos sociales.

Desarrollar productos y servicios pertinentes de acuerdo con los contextos y segmentos poblacionales.

Contribuir a la formación de los públicos en los temas asociados al negocio.

# Gobierno Corporativo

Arequipa





Panamá, El Salvador  
República Dominicana

Continuaron con la tarea de consolidar los instrumentos de gobierno corporativo



Para Suramericana S.A. el Gobierno Corporativo es el conjunto de políticas y prácticas de administración, gobernabilidad y control encaminadas a consolidar y preservar una cultura basada en los principios corporativos, que conduzca al desarrollo y sostenibilidad de los negocios.

La Compañía orientó sus esfuerzos a la revisión y fortalecimiento de sus prácticas, para ello tomó como referencia el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, también conocido como Código País, que se encuentra organizado en los siguientes frentes:

- Derechos y trato equitativo de accionistas
- Asamblea General de Accionistas
- Junta Directiva
- Arquitectura de control
- Transparencia e información financiera y no financiera

Durante 2015 se construyeron o actualizaron el Código de Buen Gobierno, el Código de Conducta y el Código de Conducta de Proveedores, los cuales contienen lineamientos generales que cobijan a las compañías del Grupo Empresarial. Igualmente, se avanzó en la actualización de los Estatutos Sociales que definen la nueva composición de la Junta Directiva que deberá estar conformada por un número impar de miembros, de los cuales 25% será independiente, el fortalecimiento de las funciones del Presidente y Secretario de la Junta, y las funciones indelegables de los Directores, entre otros asuntos que serán sometidos a consideración en la primera reunión de la Asamblea General de Accionistas de 2016.

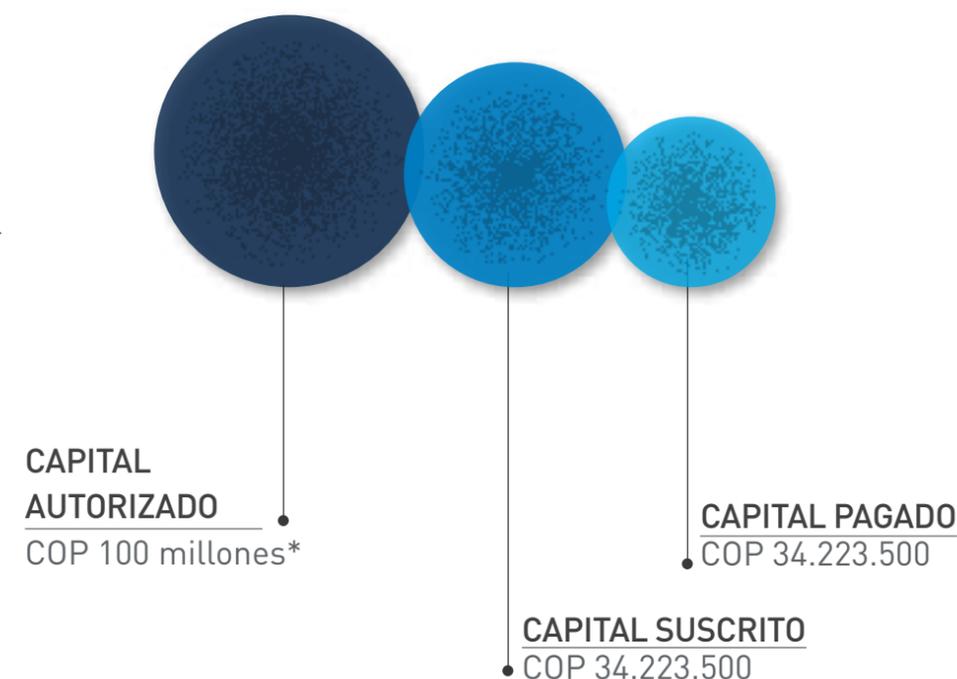
En las sociedades de El Salvador, República Dominicana y Panamá se continuó con la tarea de consolidar los instrumentos de Gobierno Corporativo, mediante la divulgación de la Línea Ética y el Defensor del Consumidor a los diferentes grupos de interés de las Compañías, así como la actualización de los Códigos de Buen Gobierno.

**1. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD:**

Durante 2015 no se presentaron cambios significativos en la estructura de propiedad ni se adelantaron procesos de fusiones, escisiones o reestructuración societaria. Los Estatutos Sociales no fueron modificados en lo corrido de este período; se ratifica que los cambios estatutarios mencionados se presentarán a los accionistas en la Reunión Ordinaria de la Asamblea General.

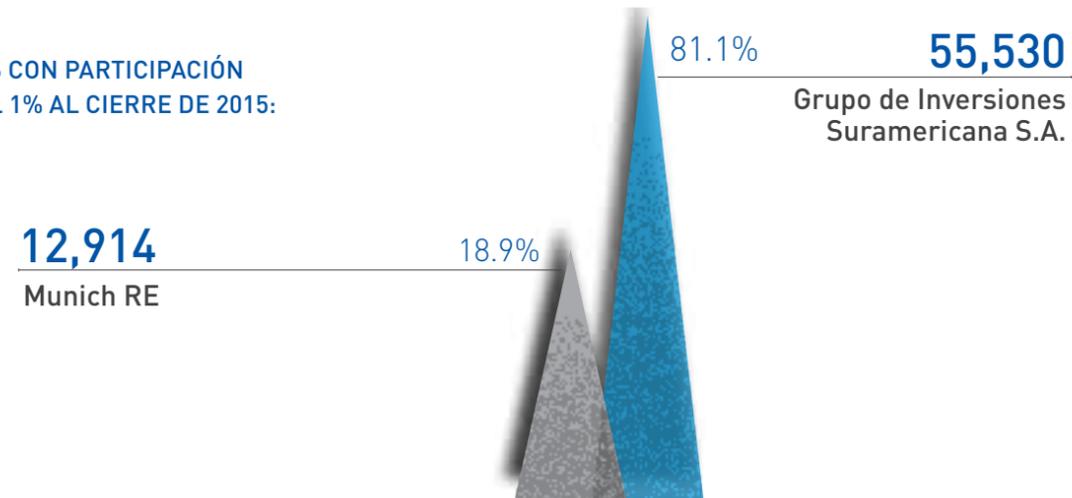
La Sociedad celebró el día 8 de septiembre de 2015 un contrato de compraventa de acciones o SPA (*Sale and Purchase Agreement*) para adquirir los activos de Royal & Sun Alliance Insurance Plc (RSA) en Brasil, México, Chile, Colombia, Uruguay y Argentina. Actualmente se adelantan todas las gestiones legales tendientes a obtener las autorizaciones ante las autoridades competentes, que permitan integrar la operación de RSA a los negocios de la Compañía.

**CAPITAL SOCIAL ▶**



\*Dividido en 200.000 acciones, de valor nominal COP500 cada una.

ACCIONISTAS CON PARTICIPACIÓN  
SUPERIOR AL 1% AL CIERRE DE 2015:



#### Acerca de las acciones, accionistas y Asamblea General de Accionistas

- Las acciones de Suramericana S.A. son nominativas, ordinarias, de capital e indivisibles.
- Los miembros de la Junta Directiva no poseen acciones de Suramericana S.A., directamente o a través de sociedades u otros vehículos.
- Durante 2015, ningún miembro de Junta Directiva, de la Alta Gerencia o demás Administradores, realizaron operaciones comerciales con las acciones de Suramericana S.A.
- A la fecha Suramericana S.A no cuenta con acciones propias.
- Además de las facultades consagradas en la Ley para la Asamblea General de Accionistas, Suramericana S.A. a partir de la reforma a los Estatutos Sociales establecerá una serie de garantías, derechos y obligaciones en favor de sus accionistas, reflejando su compromiso por proteger los intereses de éstos y garantizar su activa participación.

Entre las garantías adicionales que se plasman a través de los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno y el Reglamento de la Asamblea General

de Accionistas se encuentran: nuevas funciones exclusivas e indelegables de la Asamblea; derecho a realizar auditorías especializadas; derecho a la inclusión de puntos en el orden del día; derecho a la información, para solicitar aclaraciones, formular preguntas o hacer reclamos sobre el orden del día; inclusión de propuestas de acuerdo; aumento del plazo de antelación necesario para convocar a la Asamblea, y otras recomendaciones adoptadas por Código País y demás estándares internacionales.

Como anteriormente se explicó, los Estatutos Sociales de Suramericana S.A., que incorporan dichas modificaciones serán sometidos a aprobación en la primera reunión de la Asamblea General de Accionistas del 2016.

- Suramericana S.A. dio un trato equitativo e igualitario a todos sus accionistas, permitiendo y fomentando el ejercicio de sus derechos, tales como: elevar consultas y acceder de manera libre a la Secretaría General de la Compañía; hacer recomendaciones sobre el gobierno corporativo de la Sociedad; y conocer de manera clara, exacta y oportuna toda la información financiera y no financiera de la Compañía.
- El quórum de la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, celebrada el 25 de marzo de 2015, fue del 100% de la composición accionaria.
- Las propuestas sometidas a votación de los accionistas durante sus reuniones en el 2015, y las decisiones más importantes adoptadas por la Asamblea General, se realizaron conforme a los Estatutos Sociales y la Ley.
- Los Estados Financieros que se presentarán para aprobación de la Asamblea General de Accionistas, fueron evaluados y aprobados por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva de manera previa, conforme a lo señalado los Estatutos Sociales.

## 2. ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD:

2.1 La información correspondiente a la composición de la Junta Directiva, miembros independientes, remuneración y cambios significativos se encuentran en el capítulo Información Corporativa (página 10)-

2.2 Miembros de la junta directiva que son miembros de juntas o directivos de sociedades que ostenten participaciones significativas en esta sociedad

Nombre	Cargo	Entidad
David Bojanini García	Presidente	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
Matthias Marwege	Director Ejecutivo	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft Aktiengesellschaft (Munich Re)
Ignacio Calle Cuartas	Vicepresidente de Finanzas Corporativas	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
Peter Waldmann	CEO Munchener de Venezuela C.A.	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft Aktiengesellschaft (Munich Re)

### 2.3. Políticas aprobadas por la junta directiva

En el marco de la implementación de las medidas de Código País a lo largo del 2015, se construyeron, actualizaron y adoptaron los siguientes documentos:

#### 1. Documentos contruidos en conjunto con Grupo SURA con Alcance de Grupo Empresarial

- Código de Conducta
- Código de Buen Gobierno
- Código de Conducta Proveedores
- Política Marco Financiera y de Inversiones
- Política Marco de Gestión de Riesgos
- Política Marco de Gobierno Corporativo
- Política Marco para la Designación del Revisor Fiscal
- Política Marco de Propiedad Intelectual
- Política Marco de Proveedores
- Política para la Gestión, Comunicación y Marca
- Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas
- Compromiso con el Desarrollo Sostenible

### 2. Documentos con Alcance Suramericana S.A.

- Reglamento de Junta Directiva
- Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo
- Reglamento del Comité de Riesgos
- Reglamento del Comité de Nombramientos y Retribuciones
- Política de Gestión Ambiental de Suramericana S.A. Filiales y Subsidiarias

### 2.4. Proceso de nombramiento de los miembros de junta directiva

La Asamblea General de Accionistas es el órgano encargado de elegir a los miembros de Junta Directiva, evaluando para tal efecto los perfiles personales y profesionales de los candidatos, con el fin de seleccionar aquellos que se destaquen por sus calidades éticas y personales y que adicionalmente, cuenten con el conocimiento y la trayectoria adecuados para garantizar su idoneidad para desempeñar el cargo.

Así mismo, el proceso de selección está orientado a que en la Junta Directiva exista diversidad de competencias y experiencias en aras de generar debates constructivos en la ejecución de su función de administración.

### 2.5. Quórum de la junta directiva

Por regla general, la Junta Directiva delibera y decide válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros, salvo en los casos que requieren una mayoría especial, de conformidad con los Estatutos de la Sociedad y las leyes vigentes.

### 2.6. Asistencia de los miembros de Junta Directiva

Los miembros principales de la Junta Directiva se reunieron en nueve (9) oportunidades en 2015, superando así el mínimo de cuatro (4) sesiones al año establecido en los Estatutos. El promedio de la asistencia a estas reuniones fue de 92%.

A continuación se detalla la asistencia individual de los Directores:

Nombre	Promedio de Asistencia
David Bojanini García	100%
Matthias Marwege	67%
Cecilia María Vélez White	100%
Luis Alberto Zuleta Jaramillo	100%

### 2.7. Proceso de nombramiento de los miembros de Junta Directiva

La Asamblea General de Accionistas es el órgano encargado de elegir a los miembros de Junta Directiva, evaluando para tal efecto los perfiles personales y profesionales de los candidatos, con el fin de seleccionar aquellos que se destaquen por sus calidades éticas y personales y que adicionalmente, cuenten con el conocimiento y la trayectoria adecuados para garantizar su idoneidad para desempeñar el cargo.

Así mismo, el proceso de selección está orientado a que en la Junta Directiva exista diversidad de competencias y experiencias en aras de generar debates constructivos en la ejecución de su función de administración.

### 2.8. Quórum de la Junta Directiva

Por regla general, la Junta Directiva delibera y decide válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros, salvo en los casos que requieren una mayoría especial, de conformidad con los Estatutos de la Sociedad y las leyes vigentes.



**92%**  
Asistencia en reuniones  
MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

### 2.9. Asistencia de los miembros de Junta Directiva

Los miembros principales de la Junta Directiva se reunieron en nueve (9) oportunidades en 2015, superando así el mínimo de cuatro (4) sesiones al año establecido en los Estatutos. El promedio de la asistencia a estas reuniones fue del 92%.

A continuación se detalla la asistencia individual de los Directores:

### 2.10. Funciones y temas claves del presidente y el secretario de la Junta Directiva

Con el fin de Fortalecer el rol del Presidente y del Secretario de la Junta Directiva, se robustecieron sus funciones y se otorgaron nuevas responsabilidades relacionadas con su liderazgo y participación dentro de la Junta Directiva, entre estas se encuentran:

- **Para el Presidente:** impulsar la acción de gobierno dentro de la sociedad, asegurar que la Junta Directiva implemente eficientemente la dirección estratégica y monitorear la participación activa de los Directores.
- **Para el Secretario:** atender las consultas presentadas por los accionistas, autoridades y demás grupos de interés, ser el puente de comunicación entre los accionistas y los administradores, miembros de la Junta Directiva y Representantes Legales o entre estos últimos y la Sociedad.

Las respectivas funciones, se incluyeron en los Estatutos Sociales de Suramericana S.A., y serán sometidos a aprobación en la Asamblea General de Accionistas de 2016.

Durante 2015 se analizaron temas estratégicos para la Compañía de acuerdo con el plan de trabajo establecido

### **2.11. Relaciones de la junta directiva con el revisor fiscal**

El representante de la Revisoría Fiscal asistió como invitado a las sesiones del Comité de Auditoría y Finanzas de la Sociedad, y sus informes, después del examen de este Comité, fueron presentados a la Junta Directiva.

### **2.12. Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva**

Durante 2015, la Junta Directiva no realizó contrataciones de asesores externos para el desarrollo de sus funciones.

### **2.13. Manejo de la información de la Junta Directiva**

El Presidente de la Junta Directiva y el Secretario General de la Sociedad son los responsables de los miembros de la Junta Directiva reciban información oportuna, suficiente, exacta y confiable, de forma que puedan contar con los elementos adecuados al momento de tomar sus decisiones. Esta información se maneja bajo estrictas normas de privacidad, con el fin de garantizar la protección de los secretos empresariales y la adecuada evolución de los proyectos.

Así mismo, los Directores tienen a su disposición, con antelación a la reunión, documentos relevantes para las respectivas reuniones de Junta Directiva, para su análisis.

### **2.14. Proceso de evaluación de la Junta Directiva y alta gerencia**

La Junta Directiva realizó la autoevaluación de su gestión y la de sus Directores con resultados satisfactorios. Esta evaluación comprende, entre otros: nivel de comunicación y flujo de información, relación de la Junta Directiva con la Administración, cumplimiento de sus deberes, asistencia a las reuniones y participación activa en la toma de decisiones. El liderazgo de este proceso es función del Comité del Gobierno Corporativo.

La evaluación externa se realiza cada dos (2) años con el apoyo de una firma de consultoría externa. En 2015 no se realizó esta evaluación toda vez que se efectuó en el 2014.

Adicionalmente la Compañía cuenta con un sistema de compensación por desempeño, en el que se establecen los lineamientos para la evaluación y remuneración de la Alta Gerencia de manera que se alineen con el logro de los objetivos de la Sociedad.

### **2.15. Formaciones y capacitaciones de los miembros de la Junta Directiva**

En 2015, se desarrollaron eventos de formación dirigidos a los miembros de Juntas Directivas de las sociedades que hacen parte del Grupo Empresarial SURA, donde se discutieron temas como Responsabilidad Social y Sostenibilidad, Responsabilidad de Directores y Administradores, Geopolítica y Cultura Corporativa, Ética Empresarial, entre otros.

## **3. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS**

En 2015, la Junta Directiva aprobó la Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas del Grupo Empresarial SURA, que establece un marco de interacción entre las Compañías, buscando que este tipo de operaciones se celebren en términos de transparencia, equidad e imparcialidad, evitando la posible ocurrencia de conflictos de interés.

### **3.1. Operaciones con partes vinculadas más relevantes**

A través del Informe Especial de Grupo Empresarial SURA, que hace parte del Informe Anual, la Compañía revela las vinculaciones contractuales y operaciones más importantes celebradas con las Sociedades que hacen parte del Grupo Empresarial SURA, al cierre del ejercicio.

### 3.2 Conflictos de interés presentados y actuación de los miembros de la Junta Directiva

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno, la Junta Directiva administra los conflictos de interés relevantes, vigilando la protección de los intereses de la Compañía, y el cumplimiento de la Ley y las normas institucionales.

Durante 2015 no se presentaron conflictos de interés que hubieran podido afectar a la Sociedad.

### 3.3. Mecanismos para resolver conflictos de interés entre empresas del grupo empresarial sura y su aplicación durante el ejercicio:

Las transacciones que se celebran entre las Compañías del Grupo Empresarial SURA se sujetan a los lineamientos contenidos en la Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas. No obstante lo anterior, si en el normal desarrollo de las operaciones se presentan conflictos de interés entre las sociedades del conglomerado, debe seguirse el mecanismo de resolución previsto en el Código de Buen Gobierno, el cual establece que, en primera instancia, las partes involucradas deberán resolver la situación directamente y, en caso de no llegar a un acuerdo, será el comité de Auditoría, conformado por miembros independientes exclusivamente, el facultado para resolver la situación.

En 2015 no se presentaron situaciones de conflicto de interés entre las Compañías que requirieran aplicar este procedimiento de resolución.

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El reporte del Sistema de Control Interno presentado por la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas y el correspondiente a la Gestión de Riesgos están contenidos en el capítulo Estrategia (página 32).

## ACCIÓN EN CASOS CONFIRMADOS

### 5. INSTRUMENTOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Línea Ética y el Defensor del Consumidor son algunos de los instrumentos que tiene Suramericana S.A., sus filiales y subsidiarias, para afianzar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y servir de canal de comunicación entre los diferentes grupos de interés y las Compañías.

#### Línea Ética

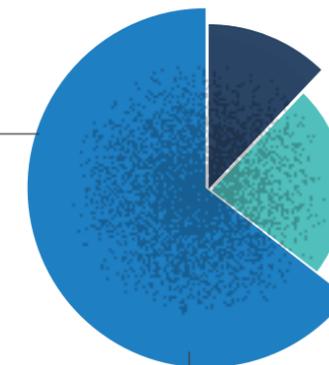
A través de la Línea Ética los grupos de interés pueden denunciar cualquier situación que atente contra los principios corporativos, la ética de la Organización y el cumplimiento legal. A continuación se detalla para Suramericana S.A., filiales y subsidiarias, incluyendo las del exterior, el número de casos gestionados a través de la Línea Ética, el número de casos confirmados y las acciones tomadas para éstos últimos, las cuales pueden involucrar a más de una persona.

- Casos gestionados: 199
- Casos confirmados: 93

#### Defensor del Consumidor

El objetivo principal del Defensor del Consumidor en Colombia es la protección de los derechos de los consumidores financieros. Dentro de sus funciones se encuentran: resolver las reclamaciones presentadas por los consumidores y ser vocero de éstos frente a la Sociedad, en cuyo caso se hace referencia a quejas. A continuación se presenta el número de casos para 2015:

Durante 2015 en República Dominicana, Panamá y El Salvador no se presentaron casos a través del defensor del consumidor.



141

Retroalimentación/  
Llamado de  
atención

13

Llamado de  
atención - Copia  
a la hoja de vida

8

Terminación  
del contrato

ACCIONES TOMADAS EN CASOS CONFIRMADOS  
RECIBIDOS POR LA LINEA ÉTICA

Casos para 2015 en Colombia:

- Reclamaciones (donde se emite concepto definitivo y se actúa bajo competencia): 23, 15 para Seguros de Vida y 8 para Seguros Generales.
- Quejas: (se ejerce la función de vocería): 227 Seguros de Vida, 229 Seguros Generales, 1,064 EPS SURA y 16 ARL SURA.

Así mismo, se recibieron 8 casos a través del correo electrónico dispuesto para la Asociación de Usuarios de la EPS SURA: [asousuarios@depssura.com.co](mailto:asousuarios@depssura.com.co).

#### Procesos Judiciales

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

Suramericana y sus sociedades desarrollan sus actividades bajo la premisa de proteger y respetar los derechos de sus clientes, velando por que sus decisiones estén siempre amparadas bajo claros preceptos normativos y contractuales y evitando las confrontaciones que puedan ser resueltas a través de mecanismos de arreglo directo o de una conciliación prejudicial.

Para el cierre del año, las Sociedades filiales y subsidiarias de Suramericana S.A en Colombia, se encontraban vinculadas a 3,286 procesos judiciales, y durante el 2015 se terminaron 707 procesos. De otro lado, un total de 1,125 procesos tienen la categoría de nuevos, es decir, aquellos que fueron notificados en el transcurso del año.

A continuación se discriminan la cantidad de procesos judiciales vinculados a las Sociedades de Suramericana S.A.:

#### PROCESOS EN CURSO (31/12/15)

	EPS SURA	IPS SURA	ARL SURA	DINÁMICA	CGR	SURA VIDA	SURA GENERALES
Por activa*	25	0	5	5	0	32	210
Por pasiva**	343	44	654	6	0	237	2002

#### PROCESOS NUEVOS 2015

	EPS SURA	IPS SURA	ARL SURA	DINÁMICA	CGR	SURA VIDA	SURA GENERALES
Por activa*	0	0	0	4	0	21	24
Por pasiva**	140	7	182	2	0	99	695

#### PROCESOS TERMINADOS 2015

	EPS SURA	IPS SURA	ARL SURA	DINÁMICA	CGR	SURA VIDA	SURA GENERALES
Por activa*	0	0	0	0	0	1	19
Por pasiva**	89	6	123	2	0	64	423

\*Por activa: procesos en los que la respectiva Sociedad tiene la calidad de demandante.

\*\*Por pasiva: procesos en los que la respectiva Sociedad tiene la calidad de demandado.

## En Colombia

Suramericana S.A. y sus filiales y subsidiarias gestionaron, **159 CASOS** de ejercicio de derechos de los clientes frente al uso de su información.

### Fraude y Corrupción

En 2015, Suramericana S.A se adhirió al Proyecto EACA-Empresas Activas en Cumplimiento Anticorrupción de la Presidencia de la República, el cual constituye un mecanismo de seguimiento a los programas de cumplimiento creados por las empresas para combatir el fraude y la corrupción. Así mismo, en este mismo año, Suramericana S.A. se unió a la Red de Transparencia y Participación Ciudadana promovida por la Contraloría de Medellín, la cual tiene como objetivo el trabajo conjunto del sector privado, público y educativo para el cuidado de los recursos públicos y el medio ambiente, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

La participación activa de La Compañía en este tipo de iniciativas promueve la generación de nuevo conocimiento en torno al control y mitigación de los riesgos de fraude y corrupción; el intercambio de buenas prácticas corporativas entre las empresas participantes así como un enfoque unificado en materia de políticas y lineamientos corporativos y responsables que soporte la gestión de estos riesgos.

Adicionalmente, en los casos en que se presentan situaciones que requieran investigación frente a posibles fraudes, se siguen metodologías para conocer la naturaleza del hecho, los actores, internos y externos, que puedan verse involucrados, las cuantías y así verificar la veracidad de los hechos y tomar las acciones correctivas y disciplinarias que se requieran.

En 2015, se presentaron los siguientes casos de fraude:

Fraude Interno	Valor: COP 500 millones	
Compañía de Seguros	Número de casos	Valor COP (millones)
Retenciones de primas (asesores)	70	498
Red comercial SURA	21	109
Canal Promotoras	46	388
Seguros Éxito	3	1
<b>Valor recuperado</b>	<b>46%</b>	<b>227</b>
Fraude Interno (empleados)		
1 auxiliar desvinculado	1	2
Apropiación devoluciones de primas de los clientes		
<b>Valor recuperado</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

Fraude Externo	Valor: COP 10,796 millones	
Compañía de Seguros	Número de casos	Valor COP (millones)
Siniestros investigados	699	37,152
Objetados	172	10,477
Desistidos	10	319
Pagados	443	22,587
Costo investigación		755
Demandas Contra	10	1,346
Denunciados	0	

En los casos confirmados se tomaron las siguientes acciones: 42 asesores fueron objeto de terminación del contrato comercial o laboral. Nueve empleados de asesores y agencias tuvieron una terminación de sus contratos laborales. 19 Asesores recibieron llamados de atención por incumplimiento de políticas.

Adicionalmente, como parte del proceso de fortalecimiento se hicieron ajustes en procesos de suscripción y atención de reclamaciones

Fraude Interno: empleados	Número de casos
Compañías de Seguridad Social	
Investigaciones	
IPS SURA	3
<b>Funcionarios desvinculados</b>	<b>4</b>
Funcionarios suspendidos	2
ARL SURA	
Funcionarios desvinculados	1
DINÁMICA	
Funcionario desvinculado	
Incumplimiento de políticas, procedimientos y falta a los principios corporativos	

Fraude Externo: empleados	Número de casos
Compañías de Seguridad Social	
Investigaciones	
EPS	13
<b>Dinámica</b>	<b>0</b>
ARL	188

### Ley de transparencia para ARL y EPS

Con el compromiso de enmarcar el ejercicio empresarial en los principios corporativos de respeto, responsabilidad, equidad y transparencia, en 2015 se trabajó en la implementación de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014 de Colombia), para las Compañías Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A. y EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.

### Protección de Datos Personales

Suramericana S.A., en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales de Colombia, ha implementado los procedimientos necesarios para el manejo responsable de la información de nuestros clientes.

En total, Suramericana S.A., sus filiales y subsidiarias gestionaron, en Colombia, 159 casos de ejercicio de derechos de los clientes frente al uso de su información.

## CONTROL INTERNO

Suramericana S.A y sus filiales, soportan sus actuaciones y decisiones de negocio en los elementos de un buen gobierno, el comportamiento ético y un adecuado Sistema de Control Interno para el logro de los objetivos corporativos.

Las Compañías identifican los riesgos y monitorean los cambios de contexto que pueden llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, para ello cuentan con una planeación formal con políticas, procedimientos y planes tácticos. La gestión del recurso humano hace parte de la estrategia de la organización, con una estructura claramente definida, con roles, responsabilidades y las líneas de autoridad, supervisión y reporte, incluida la Línea Ética. La gestión de los riesgos se realiza mediante una metodología estructurada, que en 2015 permitió un levantamiento de riesgos y tendencias bajo una mirada prospectiva.

La administración efectúa seguimiento permanente a los principales indicadores de los negocios y procesos, así mismo, la Auditoría Interna ejecuta un monitoreo independiente, aprobado por el Comité de Auditoría, con un equipo interdisciplinario que a su vez presenta informes a la Junta Directiva. También se desarrollan actividades de control alineadas al contexto, complejidad, naturaleza y alcance de las operaciones actuales de Suramericana S.A. y sus filiales y se consideran factores específicos incluidos los tecnológicos, los cuales son susceptibles de algunos ajustes para alcanzar los niveles de madurez y de capacidad de TI requeridos por la Compañía en su marco de actuación actual. 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 ciclos de negocio, con énfasis en las inversiones tanto en las compañías nacionales, como en las internacionales.

Durante 2015, se firmó acuerdo para la adquisición de la operación de la compañía inglesa RSA en América Latina, por un valor de 403 millones de libras esterlinas; se inició la exploración sobre adhesión de la Compañía a estándares SOX y se firmó adhesión voluntaria al Código País por parte de la casa matriz, Grupo SURA, por lo cual la Sociedad viene desarrollando avances en el ajustes en los procesos de su operación con algunos retrasos en el cronograma inicialmente propuesto.

## INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA

SURAMERICANA S.A.  
ENERO DE 2016

La administración efectúa seguimiento permanente a los principales indicadores de los negocios y procesos



# Talento Humano

Medellín



El logro de los propósitos de Suramericana es posible gracias a las personas que integran los equipos de trabajo, todos ellos aportan desde la diversidad a la comprensión del entorno y hacen tangible la promesa de valor que hace la Compañía a sus grupos de interés.

La estrategia de la gestión del talento humano de Suramericana aborda los siguientes procesos:

**PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** investigación y referenciación de las tendencias y mejores prácticas en los procesos del Talento Humano para construir políticas, estrategias y metodologías que alineen los procesos actuales con las mejores prácticas a nivel mundial, para hacer de la Compañía un lugar que atrae y conserva el talento que se requiere para ser sostenible.

**COMPETENCIAS:** el Modelo de Valoración de Competencias busca identificar los aportes de cada persona a su equipo de trabajo, a través de una evaluación 360° y segmentando a los evaluados según las competencias requeridas de acuerdo con su responsabilidad y la definición de unas competencias según el aporte de cada integrante desde su estilo de pensamiento a su equipo de trabajo.

**LIDERAZGO:** a partir de programas de formación y acompañamiento, se empodera a los líderes para avanzar en el desarrollo de las personas y el fortalecimiento de las competencias necesarias para impactar favorablemente los resultados de las Compañías.

**DESEMPEÑO:** el Modelo de Gestión del Desempeño busca alinear los esfuerzos individuales y de equipo con los objetivos estratégicos de las Compañías, identificando y reconociendo el aporte de cada persona a los resultados organizacionales y a la sostenibilidad. Comprende indicadores que miden la gestión individual desde la contribución al equipo de trabajo e indicadores de futuro con base en las competencias y los conocimientos que requiere la Compañía en el mediano y largo plazo.

**MAPAS DE TALENTO:** enfocados en identificar y desarrollar cuidadosamente el potencial de los equipos, entendiéndose como la integración de las habilidades, el compromiso y la aspiración por ocupar un cargo de mayor responsabilidad.

**COMPROMISO:** gestionar el compromiso afectivo como factor clave en el desempeño individual y organizacional, y como aporte al logro de los objetivos corporativos y a la retención.

**DESARROLLO:** fortalecimiento de competencias, conocimientos y adquisición de experiencia, para esto se busca generar una cultura de retroalimentación formal e informal, segmentar la organización para focalizar esfuerzos de desarrollo y formación así como la identificación de altos potenciales.

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** el proceso de gestión del conocimiento facilita de forma transversal, la identificación, organización, canalización y desarrollo de conocimientos que requiere la Compañía para el logro de sus objetivos estratégicos, fortaleciendo las competencias del talento humano.

**EQUILIBRIO VIDA PERSONAL/VIDA LABORAL:** se impulsan iniciativas desde cuatro frentes: flexibilidad laboral, apoyo y asesoría al empleado, servicios familiares y beneficios extra salariales para promover una organización saludable bajo un enfoque preventivo.

**SALUD INTEGRAL:** se promueve una cultura del cuidado para mantener y mejorar la salud y el bienestar físico, mental y social de tal manera que la Compañía sea reconocida como una organización saludable y familiarmente responsable.

**DISEÑO ORGANIZACIONAL:** alineación permanente con la estrategia de los negocios, considerando las necesidades de talento, calculando los impactos en las áreas administrativas, de operación, comerciales y de apoyo, teniendo en cuenta la capacidad de crecimiento de los negocios.

**COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS:** diseño de esquemas de compensación y beneficios que permitan atraer, motivar y retener a los mejores talentos en la Compañía.

# ASÍ SON LOS COLABORADORES DE SURAMERICANA

A continuación se incluye la caracterización de los colaboradores para las operaciones en Colombia, República Dominicana, El Salvador y Panamá.

2014 ●

2015 ●

EMPLEADOS DIRECTOS



238 | 238  
Variación: 0.0%

REPÚBLICA DOMINICANA



264 | 263  
Variación: 0.4%

EL SALVADOR



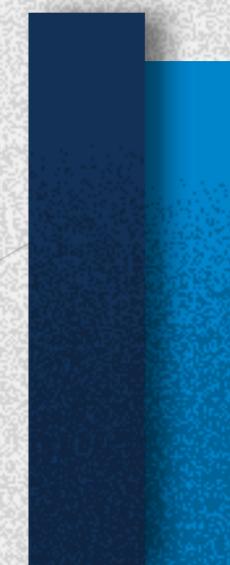
354\*\* | 258  
Variación: 37.2%

PANAMÁ



10,648\* | 9,732  
Variación: 9.4%

COLOMBIA



11,504 | 10,491  
Variación: 9.6%

TOTAL

\*En el caso de Colombia no se contabilizaron los aprendices (400 personas: 278 mujeres y 122 hombres), ya que estos tienen contrato de aprendizaje no catalogado como laboral por la legislación colombiana. Al contabilizar a los aprendices, el total de colaboradores de SURA en Colombia es 11,048.

\*\* El crecimiento de la plantilla de colaboradores en Panamá obedece a la fusión con Banistmo

El número de empleados con relación laboral directa con Suramericana ascendió 9.7% respecto al año anterior, 1,013 empleados nuevos en 2015.

Distribución por género de los colaboradores						
País	Femenino			Masculino		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Colombia	67%	65%	68%	33%	35%	32%
República Dominicana	62%	63%	63%	38%	37%	37%
El Salvador	14%	62%	58%	86%	38%	42%
Panamá	58%	55%	70%	42%	45%	30%

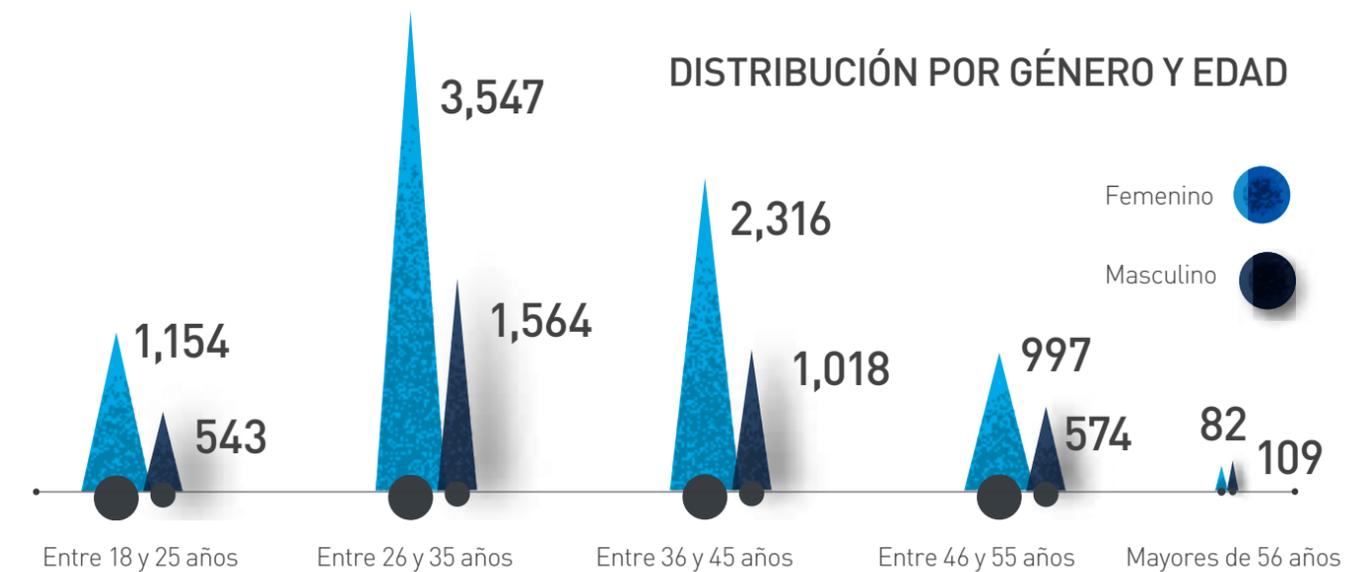
\*Para Colombia se tuvo en cuenta el número de aprendices (400 personas).

Colaboradores por tipo de contrato			
País	Fijo	Indefinido	Aprendizaje
Colombia	451	10,197	400
República Dominicana	-	238	-
El Salvador	3	261	11
Panamá	6	348	-
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>11,044</b>	<b>411</b>

El 92.3% de los colaboradores de Suramericana tienen contrato laboral a término indefinido.

Edad y género de colaboradores										
Rango de edad	Colombia		República Dominicana		El Salvador		Panamá		Total	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Entre 18 y 25 años	1,057	477	14	9	26	18	57	39	1,154	543
Entre 26 y 35 años	3,340	1,450	53	34	55	46	99	34	3,547	1,564
Entre 36 y 45 años	2,164	946	54	29	51	28	47	15	2,316	1,018
Entre 46 y 55 años	911	533	23	9	21	17	42	15	997	574
Mayores de 56	71	99	6	7	1	1	4	2	82	109
<b>Subtotal</b>	<b>7,543</b>	<b>3,505</b>	<b>150</b>	<b>88</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>249</b>	<b>105</b>	<b>8,096</b>	<b>3,808</b>
<b>Total</b>	<b>11,048</b>		<b>238</b>		<b>264</b>		<b>354</b>		<b>11,904</b>	

\*Para Colombia se tuvieron en cuenta los aprendices.



Antigüedad de los colaboradores									
Antigüedad	Colombia		República Dominicana		El Salvador		Panamá		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Inferior a 1 año	1,657	758	20	17	20	18	28	28	2,546
Entre 1 y 5 años	3,428	1,662	44	35	58	43	113	95	5,478
Entre 6 y 10 años	1,555	673	32	11	25	26	39	14	2,375
Entre 11 y 20 años	678	287	52	24	35	17	18	8	1,119
Más de 20 años	225	125	2	1	16	6	11	0	386
<b>Subtotal</b>	<b>7,543</b>	<b>3,383</b>	<b>150</b>	<b>88</b>	<b>154</b>	<b>110</b>	<b>209</b>	<b>145</b>	<b>11,904</b>
<b>Total</b>	<b>11,048</b>		<b>238</b>		<b>264</b>		<b>354</b>		

\* Sin considerar 400 aprendices en Colombia. Duración máxima del contrato de aprendizaje un año.

Distribución por niveles y cargos						
Clasificación	Colombia	República Dominicana	El Salvador	Panamá	Total	Porcentaje
Nivel 0: CEO Corporativo	1	0	0	0	1	0.0%
Nivel 1: CEO Local y Vicepresidente Corporativo	5	1	1	1	8	0.1%
Nivel 2: Vicepresidentes Locales	2	1	3	2	8	0.1%
Nivel 3: Gerente	65	12	6	25	108	0.9%
Nivel 4: Gerente de Oficina, Gerente, Director	524	29	28	30	611	5.1%
Nivel 5: Especialistas	324	36	17	24	401	3.4%
Nivel 6: Analista	5,297	43	49	138	5,527	46.4%
Nivel 7: Auxiliar	4,364	97	146	134	4,741	39.8%
Nivel 8: Aprendices	466	19	14	0	499	4.2%

Empleados en condición de discapacidad	
País	2015
Colombia	28
República Dominicana	0
El Salvador	5
Panamá	2
<b>Total</b>	<b>35</b>

Suramericana adopta la definición de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: "son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

## ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES

Rotación de colaboradores		
País	2014	2015
República Dominicana	10.7%	4.7%
El Salvador	11.0%*	12.6%
Panamá	25.8%	32.76%

\*Se corrige el valor de la rotación incluido en el Informe anual de 2014

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

Rotación de colaboradores en Colombia			
Compañía	2013	2014	2015
Consultoría en Gestión de Riesgos IPS Suramericana S.A.	19.66%	15.78%	16.32%
Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. Dinámica IPS	11.10%	14.57%	14.29%
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.	8.80%	9.12%	9.01%
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.	7.91%	7.21%	9.43%
Seguros Suramericana	9.25%	8.75%	12.78%
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.	15.41%	15.68%	14.67%
Servicios Generales Suramericana S.A.	12.10%	10.03%	8.50%
Suramericana S.A.	9.90%	2.39%	11.24%
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	N/A	N/A	9.91%

\*La información reportada en el informe anual del año anterior para la rotación no es comparable con la del año actual debido a cambios en la forma de cálculo.

\*\*Operaciones Generales Suramericana S.A.S. inicio actividades en el año 2015.

En 2015, Suramericana creó en total 978 cargos nuevos distribuidos así: Colombia 943, República Dominicana 4, El Salvador 13 y Panamá 18. Un cargo nuevo puede tener más de una persona en ejercicio.

País	Salario mínimo de la Compañía		Salario mínimo del País		Salario mínimo de la CIA/ Salario mínimo del País
	COP	USD	COP	USD	
Colombia	644,350	204.6	644,350	204.6	100.0%
República Dominicana	903,821	287.0	889,994	282.6	101.6%
El Salvador	1,259,788	400.0	792,722	251.7	158.9%
Panamá	1,696,462	538.7	1,539,46	488.8	110.2%

\*El monto total pagado a los empleados incluye salarios, prestaciones legales, prestaciones extralegales y otros pagos.

Total monto pagado a empleados				
País	2014		2015	
	COP millones	USD millones	COP millones	USD millones
Colombia	447,855	142	511,891	163
República Dominicana	7,341	2	1,142	0
El Salvador	14,000	4	11,193	4
Panamá	9,809	3	28,839	9,08
<b>Total</b>	<b>479,005</b>	<b>152</b>	<b>553,063</b>	<b>176</b>

En Colombia, Suramericana pagó COP 552,814 millones (USD 175.6 millones) a sus empleados por concepto de salarios, prestaciones legales, prestaciones extralegales y otros pagos y beneficios. En 2014 este monto fue de COP 447,855 millones (USD 142 millones), es decir 23.4% más que el año anterior.

Número de colaboradores beneficiados con pólizas colectivas que ofrece la Compañía	
País	2015
Colombia	10,648
República Dominicana	200
El Salvador	264
Panamá	354
<b>Total</b>	<b>11,204</b>



## DESARROLLO Y FORMACIÓN

Aprender y compartir el conocimiento es una premisa clave de la Compañía, por eso en Suramericana se han diseñado programas de formación presenciales y virtuales que permiten a los colaboradores el aprendizaje, actualización y apropiación del conocimiento así como el desarrollo de habilidades personales y profesionales.

Las temáticas de formación van desde conocimientos generales y utilización de herramientas informáticas, hasta cursos especializados según los requerimientos técnicos y necesidades de las distintas áreas y equipos de trabajo. Algunos de los programas presenciales desarrollados en el 2015 en las filiales son:

**Colombia:** habilidades comerciales, habilidades técnicas según el negocio, modelo de competencias, innovación, procesos, inducción corporativa, Cultura del Cuidado, formación de formadores, liderazgo, desarrollo de competencias directivas, desarrollo individual, desarrollo de equipo.

**República Dominicana:** finanzas, calidad, desarrollo de equipo, mercado de valores, servicio al cliente, auditoría y seguridad informática, liderazgo, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, seguridad y salud en el trabajo, diplomado en seguros de riesgos generales, trabajo en equipo.

**El Salvador:** técnico de seguros generales, liderazgo, servicio al cliente, Excel, inglés, estrategia de ventas y finanzas.

**Panamá:** liderazgo y habilidades comerciales.

Adicionalmente se tiene una amplia oferta de programas virtuales que incluye entre otros temas: salud financiera, matemáticas financieras, comunicación, diseño de indicadores de gestión, contabilidad, seguridad informática, gestión por procesos, aspectos jurídicos del contrato de seguros, administración de riesgos empresariales, riesgos laborales, gestión integral de riesgos de la organización.

Inversión en programas de desarrollo y formación						
País	2013		2014		2015	
	COP millones	USD millones	COP millones	USD millones	COP millones	USD millones
Colombia	4,995	1.6	4,366	1.4	8,583	2.73
República Dominicana	144	0.0	105	0.0	199	0.06
El Salvador	215	0.1	277	0.1	412	0.13
Panamá	189	0.1	144	0.0	12	0.00
<b>Total</b>	<b>5,543</b>	<b>1.8</b>	<b>4,892</b>	<b>1.6</b>	<b>9,206</b>	<b>2.92</b>

La inversión en programas de formación para los colaboradores aumentó en 16% respecto al año anterior.

País	Horas de formación					Personas formadas		
	2013	2014	2015	Mujeres	Hombres	2013	2014	2015
Colombia	118,223	194,573	270,712	179,611	91,101	10,773	6,075	11,422
República Dominicana	3,564	4,135	5,061	3,248	1,813	ND	238	270
El Salvador	23,753	26,350	24,554	14,600	9,955	249	263	261
Panamá	6,500	6,000	5,612	3,254.0	2,358	ND	232	360
<b>Total</b>	<b>152,040</b>	<b>231,058</b>	<b>305,939</b>	<b>200,713</b>	<b>105,227</b>	<b>11,022</b>	<b>6,808</b>	<b>12,313</b>

\*Incluye personas formadas en modalidades presencial y virtual empleados activos y retirados que recibieron formación en el 2015.

## HORAS DE FORMACIÓN

aumentaron respecto a 2014

32%

- Los colaboradores de Suramericana asistieron en 2015 a 305,939 horas de formación (presencial y virtual).
- La formación virtual es una de las estrategias para posibilitar la continuidad del conocimiento en los negocios. Desde el año 2001, la Compañía ha diseñado e implementado programas virtuales que le permiten al colaborador conectarse al conocimiento en cualquier lugar y en todo momento. En 2015, se ofrecieron 80 programas virtuales, y se registraron 9,943 personas capacitados bajo esta modalidad.
- Además de la formación ofrecida por la Compañía directamente (programas virtuales, presenciales, patrocinios para formación), los colaboradores de Suramericana pueden acceder a los servicios de la Unidad de Conocimiento, organización que busca el desarrollo de competencias y el crecimiento profesional de los empleados, allí convergen empresas como Grupo SURA, Nutresa, Bancolombia y Argos.

En 2015 se realizaron 74 eventos de formación para los empleados de Suramericana con una duración total de 490 horas, en los cuales participaron 223 empleados de la Compañía.

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

Evaluación de riesgos ocupacionales, gestión de riesgos ergonómicos, gestión de riesgo de tránsito, gestión de riesgo público, control de la accidentalidad, plan de emergencias, atención y primeros auxilios, gestión del reintegro laboral, evaluaciones médicas ocupacionales, programa de Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo – COPASST- .

**Salud individual:** evaluaciones médicas, prevención del riesgo cardiovascular (sedentarismos, obesidad, tabaquismo), prevención del cáncer (mama, cuello uterino, próstata), prevención de enfermedades infecciosas, salud mental, seguridad vial.

**Salud familiar:** promoción de la salud (conferencias, talleres, comunicaciones), prevención de la enfermedad y vacunación.

**Salud contratistas y proveedores:** garantizar la afiliación al Sistema de Seguridad Social

### Principales indicadores de Salud y Seguridad de Trabajo en Suramericana

País	Inversión en programas de salud y bienestar					
	2014			2015		
	COP millones	USD millones	Beneficiados	COP millones	USD millones	Beneficiados
Colombia	1,340	0.43	11,638	2,316	0.74	16,732
República Dominicana	139	0.04	238	48	0.02	402
El Salvador	57	0.02	263	39	0.01	265
Panamá	38	0.01	203	5	0.00	354
<b>Total</b>	<b>1,574</b>	<b>0.50</b>	<b>12,342</b>	<b>2,408</b>	<b>0.76</b>	<b>17,753</b>

\*Los beneficiados incluyen empleados y sus familiares.

## ABSENTISMO

La tasa de absentismo hace referencia al número de días perdidos por los empleados por cualquier causa (enfermedad laboral, accidente laboral, enfermedad común, entre otras).

Absentismo Colombia							
Colombia	Casos accidente laboral	Días perdidos accidente laboral	Casos enfermedad laboral	Días perdidos enfermedad laboral	Casos enfermedad común	Días perdidos enfermedad común	Tasa absentismo
Consultoría en Gestión de Riesgos IPS Suramericana S.A.	26	38	0	0	1,113	7,246	3,672
Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. Dinámica IPS	71	72	4	133	2,797	15,448	5,236
Dinámica IPS Zonas Francas S.A.S.	2	0	0	0	10	72	3,587
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.	20	17	1	3	1,397	6,049	2,852
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	26	102	0	0	374	1,413	2,358
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.	16	24	0	0	633	3,806	294
Seguros de Vida Suramericana S.A.	48	112	3	0	1,654	9,785	2,558
Seguros Generales Suramericana S.A.	22	179	4	0	1,476	8,964	3,066
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.	369	627	14	2	7,434	34,672	5,384
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>1,171</b>	<b>26</b>	<b>138</b>	<b>16,888</b>	<b>87,455</b>	

País	Casos accidente laboral	Días perdidos accidente laboral	Casos enfermedad laboral	Días perdidos enfermedad laboral	Casos enfermedad común	Días perdidos enfermedad común	Tasa absentismo
República Dominicana	0	0	0	0	ND	325	102
El Salvador	1	27	0	0	206	1,267	464
Panamá	0	0	0	0	ND	25	6.8

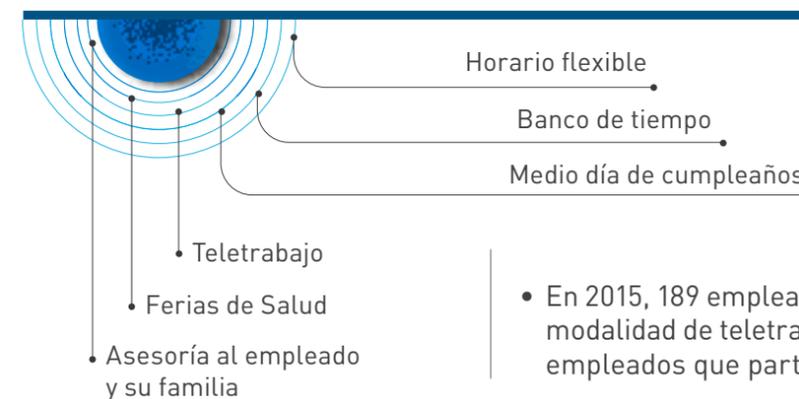
- Todas las compañías cuentan con Comités de Salud Ocupacional o Seguridad en el Trabajo, cumpliendo los requisitos normativos de cada país.
- En ningún país se presentaron víctimas fatales.

Licencias de paternidad y maternidad		
País	2014	2015
Colombia	323	352
República Dominicana	31	11
El Salvador	20	9
Panamá	11	9
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>381</b>

\*Los beneficiarios incluyen empleados y sus familiares.

- En Colombia 259 colaboradores recibieron licencia de maternidad, 29 licencia de paternidad y 66 asesores dependientes (57 mujeres y 9 hombres recibieron licencia de maternidad y paternidad respectivamente).

Dentro de las diferentes iniciativas que se desarrollan en cada una de las filiales para favorecer el equilibrio vida laboral / vida personal de los colaboradores, su desempeño y su retención, se encuentran:



- En 2015, 189 empleados desempeñan sus funciones en la modalidad de teletrabajo, esto es 3.5 veces mayor que los empleados que participaron de este programa en 2014.

## ASESORES

La distribución y venta de los productos de las Compañías se logra gracias a equipos comerciales comprometidos con la oferta de valor y el servicio a los clientes, empresas y personas.

Número de personas naturales que comercializan productos o servicios de la Compañía 2015			
País	Asesores dependientes	Asesores independientes	Total
Colombia	2,018	2,345	4,363
República Dominicana	28	232	260
El Salvador	3	929	932
Panamá	0	180	180
<b>Total</b>	<b>2,049</b>	<b>3,686</b>	<b>5,735</b>

\*Asesores dependientes son aquellos que tienen una relación laboral con SURA, los asesores independientes no tienen dependencia laboral con SURA.

\*\*Los Asesores dependientes no fueron contabilizados en los reportes de empleados ya que al pertenecer a la fuerza comercial se incluyen en un análisis diferenciado.

Número de personas jurídicas que comercializaron productos o servicios de la Compañía 2015	
País	Agencias - Corredores - Promotoras
Colombia	1,816
República Dominicana	397
El Salvador	0
Panamá	2,142
<b>Total</b>	<b>4,355</b>

Rotación asesores	
País	Índice de rotación
Colombia	32.22%
República Dominicana	7.36%
El Salvador	No Aplica
Panamá	No Aplica

## Rotación fuerza comercial dependiente - Suramericana Colombia

Compañía	2013	2014	2015
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.	19.5%	21.8%	14.8%
Seguros de Vida Suramericana S.A.	67.5%	32.5%	41.5%
Seguros Generales Suramericana S.A.	26.0%	32.1%	27.7%
Operaciones Generales Suramericana S.A.S	N/A	N/A	75.7%

\*Operaciones Generales Suramericana S.A.S inició actividades en el año 2015, razón por la cual no se cuenta con la información histórica.

COP 711,717 millones  [7%]

COP 5,893 millones

- En 2015 se pagaron COP 711,717 millones (USD 225.98 millones) por concepto de salarios, prestaciones legales - extralegales, y otros pagos otorgados a los asesores dependiente en Colombia, lo cual constituye un aumento del 7% respecto al periodo anterior.
- En 2015 se pagaron COP 5,893 millones (USD 1,8 millones) por comisiones a asesores dependientes en Colombia. En El Salvador este monto fue de COP 1,346 millones (USD 0.43 millones).

## JUBILADOS

### Suramericana Colombia

En el año 2015 se jubilaron 15 empleados y 5 asesores dependientes. Se estima que 100 colaboradores (78 empleados y 22 asesores dependientes) se jubilarán en los próximos dos años. Adicionalmente la Compañía pagó la mesada de jubilación a 108 jubilados (27 asesores y 81 empleados).

En 2015 se invirtieron en iniciativas, programas y beneficios para jubilados COP 178 millones (USD 56,506).

- Además se cuenta con el Programa de Preparación para el Retiro Laboral; se impartieron 60 horas de formación para 29 empleados que se encuentran próximos a jubilarse. La inversión en esta iniciativa fue de COP 25.6 millones (USD 8,128).

En 2015 no se recibieron denuncias por acoso laboral



### COMUNICACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Buscamos fortalecer la confianza, proporcionando canales que permitan a los colaboradores expresar sus quejas, inquietudes y sugerencias.

- Comunicación directa, verbal o escrita a los superiores o con el área de Bienestar y Entorno Humano
- Línea ética: [lineaetica@sura.com.co](mailto:lineaetica@sura.com.co)
- Espacios de diálogos con los directivos “Conversemos con...”.
- Comités de Convivencia
- Participación en evaluación de competencias 360°
- Medición de la satisfacción de Clima Laboral

En 2015 se realizó en Suramericana Colombia la medición de la Satisfacción con el Clima Laboral. Esta medición se realiza cada dos años aplicando la metodología ECO IV que implementa el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional – CINCEL-. El objetivo de este proceso es identificar las percepciones de los empleados en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

En este ejercicio participó el 100% de la plantilla de colaboradores. El resultado general de la evaluación fue 58.9 el cual se ubica en un nivel medio-alto (escala de valoración de satisfacción de 0 a 100, donde un resultado menor a 20 es inconveniente y una calificación igual o superior a 80 es excepcional). Este estudio consideró factores como: la imagen gerencial, la calidad de vida de los empleados, la disposición al esfuerzo, la imagen de la empresa, y la calidad de clima organizacional con calificaciones de 57.9 (medio alto); 58.4 (medio alto); 47.7 (medio bajo); 61.4 (superior) y 59.8 (medio alto) respectivamente.

### PRÉSTAMOS Y FOMENTO DEL AHORRO:

Número de colaboradores beneficiados con préstamos de la Compañía	
País	2015
Colombia	1,459
República Dominicana	170
El Salvador	0
Panamá	15
<b>Total</b>	<b>1,644</b>

FONDOSURA, el Fondo Mutuo de Inversión de Suramericana, creado en 1958 fue el primero en Colombia, actualmente tiene 8,090 empleados afiliados.

En el 2015 FONDOSURA obtuvo resultados mejores que el mercado, registrando una rentabilidad negativa de 10.62% E.A. sin tener en cuenta el aporte de las compañías, demostrando su ventaja estratégica de portafolio defensivo y composición de baja especulación, resaltando como prioridad garantizar a los afiliados un crecimiento constante y seguro de sus ahorros, construyendo patrimonios sólidos en el mediano y largo plazo.

La mayor fortaleza del fondo está en la confianza de sus afiliados que se manifiesta en los aportes realizados por ellos y las compañías patrocinadoras por valor de COP 19,820 millones (USD 6.29 millones), un 12% superior a los efectuados en 2014. Se pagaron retiros de aportes por un valor total de COP 14,197 millones (USD 4.51 millones), de los cuales un 37% corresponde a retiro parcial de aportes, y un 62% a los retiros totales del fondo. En cuanto a los retiros totales pagados durante el año por valor de COP 8,783 millones (USD 2.79 millones), un 33% de los mismos corresponden a afiliados que se retiraron de las Compañías. Además, dentro de los retiros totales y parciales pagados, un alto porcentaje fue destinado para adquisición de vivienda.

La contribución de las Compañías de Suramericana a los sueños de los afiliados de FONDOSURA fue: COP 3,799 millones (USD 1.21 millones)

2015  
COP 1,810 M.

**FONDO DE VIVIENDA**  
Compra y manejo de vivienda

Desde 1981 viene funcionando ACASESUISA -Asociación Cooperativa de Empleados de ASESUISA-, su propósito es fomentar el ahorro, proporcionar crédito y realizar programas de beneficio y mejoramiento para sus asociados, los cuales al cierre del 2015 eran 176 con un monto de aportes y ahorros al 31 de diciembre de 2015 que ascienden a COP 1,330 millones (USD 422,189.3). El fondo aprobó en el 2015, 156 solicitudes de crédito de los afiliados por un valor COP 1,043 millones (USD 331,425.3).

El Fondo de Vivienda, liderado desde la Fundación SURA destinó en el 2015, COP 1,810 millones (USD 574,700) en préstamos para compra y mejoramiento de vivienda, beneficiando a 61 colaboradores para compra y 30 para mejoramiento. El fondo ha beneficiado a 366 familias desde su creación en el 2011.

Coopemsura -Cooperativa de Empleados de Suramericana-, cerró el 2015 con un total de 8,513 asociados. La evolución de la base social en los últimos cuatro años, indica que el número de asociados ha crecido en 34.87%.

La Cooperativa de empleados cuenta con programas de auxilios para actividades culturales, actividades recreativas, educación (posgrados e idiomas), de los cuales han sido beneficiarios en el 2015, 1,556 personas con un valor otorgado de COP 179,5 millones. Además, su Fondo de Solidaridad contribuyó en COP 81,2 millones (USD 25,782) para apoyar en situaciones calamitosas y en programas de salud a 1,324 afiliados.

- Durante el año se otorgaron 5,406 créditos (10.42% más que en el año anterior), por un valor de COP 19,628 millones, con una ejecución presupuestal del 101.28%. El valor promedio de crédito otorgado fue de COP 3.6 millones y la tasa de colocación promedio ponderada fue del 14.90% E.A., equivalente al 1.16% nominal mensual, la más baja en los últimos cuatro años.

En 2015 no se reportaron casos de afectación a los Derechos Humanos

## DERECHOS HUMANOS

Suramericana está comprometida con el respeto y la protección de los Derechos Humanos en los negocios que ofrece a sus clientes y en sus operaciones en Colombia, República Dominicana, Panamá y el Salvador.

En 2015, la Compañía avanzó en el estudio de los Derechos Humanos y se definió un plan de trabajo que será implementado en el año 2016. De igual manera, de la mano de un consultor externo se está avanzando en un diagnóstico que permitirá complementar el plan de trabajo identificando los sectores y procesos en la operación que puedan tener mayores riesgos de afectación de los DDHH o que requieran un fortalecimiento de los procedimientos asociados.

## DERECHO A LA LIBRE ASOCIACIÓN

Suramericana cuenta con dos sindicatos, que permiten la asociación de empleados y asesores:

- El número de personas asociadas al Sindicato: Asociación de Empleados de Suramericana -ASES- para el 2015 es de 100. En 2014 se encontraban 103 colaboradores afiliados.

Afiliados ASES	2012	2013	2014	2015
	66	90	103	100

- En Colombia 804 asesores están afiliados a -ASSOAS- Asociación Nacional de Agentes de Suramericana de Seguros, esto representa 13% de incremento en el número de asociados respecto al año anterior.

Afiliados ASSOAS	2012	2013	2014	2015
	453	498	713	804

Se promueve que la cadena de valor de la Compañía avance en la protección de los Derechos Humanos. los proveedores de vigilancia proveyeron 2 horas de formación a 120 empleados que prestan sus servicios en Suramericana.

## PRÁCTICAS DESTACADAS 2015



SOMOS SURA

2015 fue un año de avances y logros en cada uno de los procesos que hacen parte de la Gerencia de Talento Humano. Las mejores prácticas y avances significativos se enfocaron en:

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**Escuelas de aprendizaje:** a partir de la construcción de los mapas de conocimiento (instrumento para identificar los conocimientos requeridos en cada uno de los cargos), se construyeron las mallas curriculares y planes de formación, los cuales se materializan mediante formación virtual y presencial.

**Aprendizaje colaborativo:** el programa *SURA Networks* es una de las iniciativas implementadas para la divulgación y apropiación por parte de los colaboradores del conocimiento técnico y roles dentro de la organización. Este programa consiste en la implementación de redes de conocimiento para compartir experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas.

**Intranet - Somos SURA:** la intranet de la Compañía está orientada a la información, colaboración y aprendizaje de los empleados, de hecho la mayoría de las herramientas, programas y proyectos de la dirección del conocimiento se dinamizan a través de este medio, constituyéndose como una herramienta de consulta e interacción para la comunidad empresarial. En el transcurso del año el sitio web contó con: 20 micrositios, 56,469 documentos, 2,000 noticias, 10 comunidades, 1,804 comentarios de colaboradores y recibió 4.6 millones de visitas.

### GESTIÓN DEL CAMBIO

Se diseñó el proceso de Gestión del Cambio, el cual tiene por objetivo contribuir a la formación de un colectivo dispuesto a asumir los cambios de manera más rápida y positiva, aportando a la cultura de innovación.



**Actualización de Sistemas de Información - Success Factors:** El interés permanente en el desarrollo de las personas y la expansión del negocio con un alcance multilatino son las principales razones que impulsaron la actualización de los sistemas de información para la gestión del talento humano. Con este propósito, se realizó en el año 2015 la adquisición del software *Success Factors* el cual a partir de los módulos de Selección, Central de Empleo, Contratación, Sucesión-Desarrollo, Objetivos-Desempeño, Compensación y Formación permitirá a los líderes de proceso la planificación, gestión, control y desarrollo de competencias de su equipo de trabajo.

• Actualización de los sistemas de información

## RETOS DEL TALENTO HUMANO PARA EL 2016

El mayor desafío en términos de talento humano es comprender a los colaboradores desde su individualidad, conocer sus fortalezas, talentos, motivaciones y potencialidad; ya que solo desde la diferencia se pueden construir equipos de alto desempeño y valor para la organización.

Para ello se continuará trabajando en el 2016 por:

- Atraer y fidelizar el mejor talento
- Gestionar el conocimiento
- Desarrollo individual y de equipos
- Fomentar una cultura corporativa que contribuya a los resultados organizacionales

# Fortalecimiento financiero



Panamá

---

El fortalecimiento financiero de Suramericana se realiza con las mejores prácticas de negocio y de mercado, implementando estrategias y estándares que generan estabilidad y flexibilidad para afrontar los cambios del mercado y la economía, gestionar los riesgos, y a su vez aprovechar las oportunidades de crecimiento y expansión regional. La gestión financiera de la Compañía se enfoca en generar niveles de rentabilidad que robustezcan continuamente su estructura patrimonial y apalanquen su estrategia de negocio multiregión, multicanal y multisolución.

Los cuatro conceptos que apalancan la estrategia de negocio son:

### 1. Generación de Valor

La creación de valor económico a nuestros accionistas se soporta en los resultados operativos y financieros y en la gestión del capital; el impacto en los resultados operativos se mide a través de la rentabilidad de los negocios, productos, servicios y canales, de forma tal que la rentabilidad de estos sea adecuada e impacte positivamente la generación de valor. Así mismo, las inversiones en proyectos nuevos se evalúan desde diferentes ópticas analizando el impacto financiero en clientes, productos, mercados, etc., permitiendo tomar decisiones en los negocios para favorecer el cumplimiento de la estrategia y la eficiencia de la Compañía.

La eficiencia operativa de gastos ha favorecido la generación de valor de la Compañía y sigue siendo uno de los retos a futuro, por esto, se continuará optimizando la relación de gastos e ingresos para asumir los cambios del mercado con flexibilidad y competitividad.

Consideramos que la generación de valor económico, mediante el desarrollo de ventajas competitivas perdurables a largo plazo, permitirá la sostenibilidad de Suramericana en el tiempo y la generación de valor compartido a diferentes grupos de interés tales como empleados, accionistas, clientes, proveedores, entre otros.

---

### 2. Solvencia Patrimonial

La confianza de nuestros clientes, acreedores y accionistas es lo que nos permite la sostenibilidad y el crecimiento en el largo plazo, exigiendo en nuestra gestión financiera un claro enfoque en la solvencia patrimonial de la Compañía. La gestión de capital dentro de Suramericana se sustenta en un balance general robusto que permita soportar el crecimiento, tener flexibilidad financiera y responder a los riesgos externos y del negocio. Mantener una estructura de capital con bajos niveles de apalancamiento financiero garantiza solidez patrimonial y la confianza a largo plazo por parte de nuestros clientes.

Para Suramericana la solvencia patrimonial se enmarca en un entorno regulatorio que exige unos niveles patrimoniales determinados para cubrir los riesgos a los que se encuentra expuesta una aseguradora. Adicional a esto, nuestro modelo interno de solvencia incorpora estándares de clase mundial permitiendo tener una posición de capital sólida que cumple ampliamente los requerimientos regulatorios.

Nuestra fortaleza patrimonial se refleja en calificaciones grado de inversión internacional por parte de reconocidas agencias calificadoras de riesgo, quienes resaltan nuestra adecuada gestión del riesgo y nuestra solidez financiera.

EN 2015  
SE EVALUARON 38 EMISORES

---

de los cuales uno fue rechazado por bajo desempeño en aspectos no financieros

### 3. Portafolio y Cobertura de Reservas

El portafolio de inversiones de la Compañía está administrado bajo altos estándares de calidad, acogiendo las regulaciones propias de cada jurisdicción y manteniendo un proceso de inversión y riesgos robusto, con órganos de gobierno corporativo que garantizan la independencia entre las áreas involucradas. La estrategia de inversión está determinada, entre otros criterios, por un análisis de Asset Liability Management que permite definir una estructura de portafolio acorde con las necesidades del pasivo, así como monitorear el riesgo de liquidez y garantizar los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones de la entidad. La adecuada diversificación del portafolio, aunada a la alta calidad crediticia de los títulos que lo componen, permite disminuir los efectos de la volatilidad de mercado, entregar estabilidad al comportamiento del portafolio como un todo y disminuir el riesgo de crédito de manera sustancial. El nivel de cobertura de las reservas de seguros es muy superior al requerimiento regulatorio, lo cual genera un espacio adecuado para absorber los movimientos de mercado y garantizar en todo momento el calce de las obligaciones.

### 4. Flujo de Caja y Liquidez

La gestión de la liquidez y el flujo de caja están ligados a la adecuada suscripción de los riesgos en las diferentes soluciones de la Compañía, así como de la adecuada estrategia de gestión de portafolio, el recaudo y el control en gastos; factores que en su conjunto permiten a Suramericana generar los flujos de caja necesarios para soportar su estrategia de crecimiento. Desde esta perspectiva, una adecuada gestión en la administración de activos y pasivos-ALM- es un pilar fundamental que garantiza la liquidez, permitiendo cumplir las obligaciones de corto y largo plazo, generando confianza en los clientes y construyendo relaciones duraderas. La generación de flujo de caja es un componente esencial de nuestra fortaleza financiera y modelo de gestión basada en valor, permitiendo a Suramericana entregar un adecuado retorno a sus proveedores de capital.

Comprometidos con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, Suramericana paga impuestos en todos los países donde opera.

#### IMPUESTOS PAGADOS AÑO 2015

IMPUESTOS PAGADOS	Año 2015
Seguros Generales	237,824
Seguros de Vida	131,790
OP Suramericana	11,113
Dinámica Zonas Francas	93
Suramericana	53,333
Servicios Generales	17,629
EPS SURA	28,964
Servicios de Salud IPS	13,055
Dinámica IPS	11,425
Consultoría y Gestión de Riesgos	3,125
ARL SURA	46,955
Seguros SURA Panamá	29,290
Seguros SURA República Dominicana	38,950
Asesuisa	3,178
<b>Total Impuestos pagados</b>	<b>626,724</b>



# Fortalecimiento reputacional y de marca

México D.F

“ La reputación es sin duda uno de los activos multidimensionales de mayor valor para las compañías que conforman el Grupo Empresarial SURA, y se hace evidente en la confianza que proyectamos a la hora de hacer negocios. Para esta Organización la reputación es, sobre todo, el resultado de cumplir la promesa de valor, haciendo las cosas bien, con base en principios éticos y desarrollando relaciones de largo plazo con los clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés. Dado que toda la acción coherente de una organización contribuye a construir y a fortalecer la reputación, las áreas de comunicaciones y gestión de marca tienen un rol fundamental: articular la estrategia y el discurso con el que las compañías se proyectan mediante la gestión de sus relaciones y a través de diferentes momentos, medios, escenarios y voceros. ”

[Aparte de la introducción a la Política para la gestión de reputación: relacionamiento con grupos de interés y gestión de marca del Grupo Empresarial SURA](#)

Suramericana, como parte del Grupo Empresarial SURA, cuenta con un máster plan de reputación y marca del que define acciones de relacionamiento con los grupos de interés, configuración del discurso corporativo, dinámicas de proyección institucional y gestión de marca; buscando coherencia y consistencia de la comunicación externa e interna en todos los negocios y países. Algunos proyectos a destacar son:

- **Renovación del sistema visual**  
se inició la renovación del sistema visual definiendo elementos tanto desde el punto de vista estratégico, como otros relacionados con la forma, el color, las imágenes y la tipografía, asegurando consistencia y, al mismo tiempo, flexibilidad, dinamismo y versatilidad.
- **Tracking de marca**  
Por segundo año consecutivo, se realizó la medición de los principales indicadores de marca SURA, algunos datos destacados son:





• **Monitor de Reputación Corporativa**

La metodología del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa –MERCO– permite medir la percepción que tienen algunos grupos de interés, y en especial los líderes de opinión, frente a las principales empresas que operan en cada país. El estudio realizado para la operación en Colombia arrojó los siguientes resultados:

- Puesto 8 en el ranking general de empresas con mejor reputación corporativa
- Puesto 1 en el ranking de empresas con mejor reputación del sector asegurador
- Puesto 8 en el ranking general de empresas que mejor atraen y retienen el talento personal
- Puesto 9 en el ranking general de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo
- Puesto 1 en el ranking de EPS con mejor reputación

Retos para la gestión de la reputación y la marca:

- Continuar avanzando en 2016 en el cumplimiento de las metas establecidas para 2020, en términos de posicionamiento de marca y reputación como respaldo a los negocios.
- Consolidar el gobierno de marca y reputación, en el marco de la expansión de los negocios y de la presencia regional de SURA.
- Fortalecer los procesos de formación y auditoría, de cara a la estrategia común y al nuevo sistema visual, para la acertada gestión de la reputación y la marca SURA.
- Consolidar el modelo gerencial de indicadores de marca y reputación, homologados regionalmente.

An aerial photograph of Santiago de Chile, Chile, showing a dense urban landscape with numerous skyscrapers and buildings. In the background, there are mountains under a clear sky. A semi-transparent white rounded rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the title text. A dark blue horizontal bar is positioned above the text box.

# Expansión y desarrollo **de mercados**

Santiago de Chile



ARL



EPS



IPS



DINÁMICA



CGR

## SEGURIDAD SOCIAL

El 2015 fue un año de desafíos para las compañías de la Vicepresidencia de Seguridad Social. Iniciamos la implementación de proyectos y estrategias para hacer del cuidado un promotor de la vida en todas sus dimensiones, que nos permitan mejorar las condiciones de salud de la población y seguridad en el trabajo, aportar al bienestar, la productividad y competitividad de nuestras Compañías y de nuestros clientes.

Registramos importantes avances en la gestión del riesgo, con la evolución de proyectos como **SENTIR** y el de **Cultura del Cuidado**, elevando nuestro estado de conciencia y sensibilidad hacia una renovada forma de servir, que nos permita sorprender positivamente a nuestros usuarios y gestionar su salud desde el cuidado y la prevención.

Desde el proyecto SENTIR se identificó la población más vulnerable que accede a nuestros servicios, entendiendo los principales puntos de preocupación para poder priorizar en un plan de trabajo la construcción de modelos que nos permitan construir experiencias de servicio memorables que transformen positivamente la atención a partir del conocimiento y el sentir de nuestros afiliados.

Así mismo, el proyecto de Cultura del Cuidado desarrolló una metodología escalable, flexible y medible que facilita la transformación hacia una cultura del cuidado y se dio inicio a su implementación en alrededor de 60 empresas clientes.

## PROYECTO SENTIR



Se identificó la población más vulnerable que accede a nuestros servicios

## CULTURA DEL CUIDADO



Desarrolló una metodología escalable

Creemos en el cambio y en las posibilidades que provee, por esto, a través de los sistemas de información y apalancados con las nuevas tecnologías, continuamos transformando nuestros procesos. Vemos indispensable destacar los modelos predictivos, que representan el conocimiento detallado de las condiciones de salud de diferentes grupos poblacionales, que además, permiten predecir su comportamiento futuro e intervenir su condición de salud con mayor especificidad y oportunidad.

El reto es seguir trabajando por resultados que permitan que el Sistema de Seguridad Social sea eficiente y sostenible y lograr que nuestra sociedad interiorice la responsabilidad individual y colectiva frente a la salud y el bienestar.

**ANDRÉS ÁNGEL**

VICEPRESIDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

## ARL SURA



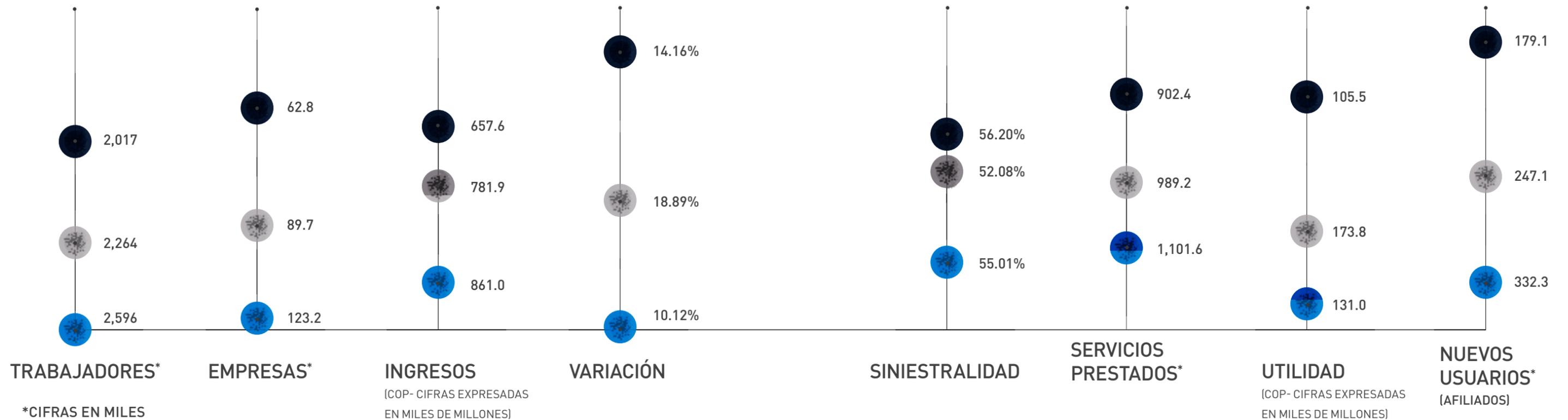
En 2015 hicimos realidad el cuidado de nuestros clientes, juntos salvamos 23 vidas y evitamos más de 20,186 accidentes de trabajo. Estos logros nos llenan de alegría porque gracias a esta gestión más familias permanecieron unidas y pudieron disfrutar de una mejor calidad de vida.



**IVÁN ZULUAGA**  
GERENTE DE ARL SURA

**2015** ●  
**2014** ●  
**2013** ●

Todos nuestros proyectos e iniciativas se centraron en las necesidades de nuestros clientes con un enfoque innovador, de servicio y de cuidado, además, acompañamos a las empresas, los trabajadores y sus familias a vivir el proceso que conlleva un accidente de trabajo o enfermedad laboral y fue así como redefinimos nuestro Modelo de Atención de Salud para acompañarlos de cerca y asegurar su recuperación e integración laboral.



## EPS SURA



Estructuramos modelos predictivos en salud para condiciones y patologías específicas, conociendo en detalle las condiciones de salud de grupos poblacionales sensibles como diabéticos y mujeres gestantes.

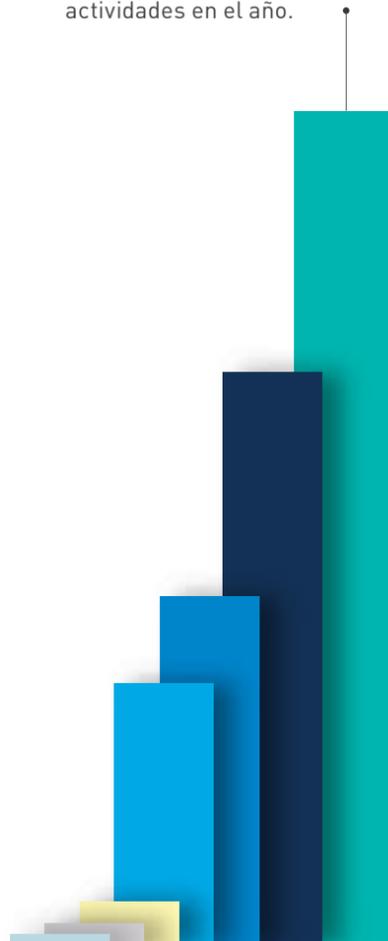
El futuro nos llena de optimismo, con la certeza de que articulando las estrategias enfocadas en el cuidado y la gestión de los riesgos que tenemos en marcha y los sistemas de información, podremos cumplir nuestra visión al 2018.



**GABRIEL MESA**  
GERENTE DE EPS SURA

**23.7 millones**

actividades en el año.



Continuamos trabajando por la promoción de la salud, rediseñamos los programas educativos para hipertensos y diabéticos bajo metodologías de aprendizaje que permitan una movilización hacia el cuidado además iniciamos nuevos modelos de atención como Cuidados Paliativos.

Realizamos 23.7 millones de actividades, un promedio de 11 al año por afiliado.

- 6.6 millones de consultas médicas
- 4 millones de actividades promoción y detección temprana
- 3 millones de consultas odontológicas
- 9.6 millones de ayudas diagnósticas
- 206 mil procedimientos quirúrgicos
- 132 mil egresos hospitalarios
- 167 trasplantes
- 23,127 partos

Queremos trabajar con nuestros aliados para garantizar un modelo de atención centrado en las necesidades de nuestros clientes.

1,037 sedes en todo el país al servicio de nuestros afiliados  
186 clínicas-hospitales de diferentes niveles de complejidad  
83 IPS Básicas  
135 centros de ayudas diagnósticas

	2013	2014	2015	
<b>AFILIADOS</b> (MILES)	1,724.9	2,032.4	2,245.5	
<b>INGRESOS</b> (COP- CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE MILLONES)	1,435.4	1,739.4	2,146.9	
<b>VARIACIÓN INGRESOS</b>	13.61%	21.18%	23.43%	
<b>SINIESTRALIDAD</b>	92.18%	93.37%	94.17%	
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b> (CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE MILLONES)	953.5	1,193.6	1,491.8	
<b>UTILIDAD</b> (COP- CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE MILLONES)	15.6	16.3	20.9	
<b>NUEVOS USUARIOS</b> (CIFRAS EXPRESADAS EN MILES)	157.8	307.6	213.0	

## DINÁMICA

“ Nos sobrepusimos a las dificultades del sector y gestionamos inteligentemente el negocio para garantizar un grata experiencia de servicio, dar seguridad a nuestro equipo de colaboradores y sus familias y mantener nuestra solidez financiera.

Nuestra organización ha consolidado una cultura científica orientada a la generación y transferencia de conocimiento, fruto del trabajo en equipo con diferentes grupos de investigación, adicionalmente, contamos con Consultores Médico Científicos que nos asesoran en la normalización, desarrollo e implementación de las tendencias y avances de la medicina en ayudas diagnósticas. Lo anterior, sumado a nuestra alianza con Mayo Clinic, orientada a la generación e intercambio de conocimiento, es una evidencia clara del compromiso de nuestra Compañía en fortalecer de manera permanente nuestra promesa de valor para usuarios, médicos y aseguradoras. El respaldo que tenemos con esta institución de renombre mundial, es una prueba de confianza.

”

**JUAN MURILLO**  
GERENTE DE DINÁMICA



3,302 tipos de pruebas, con una capacidad resolutive del 99,5%.

443 es la oferta de procedimientos en distintas modalidades de imágenes diagnósticas, entre los que se destacan rayos X, mamografía, ecografía, tomografía, resonancia magnética y otras ayudas diagnósticas.

	CLIENTES*	INGRESOS* (COP)	VARIACIÓN	SERVICIOS PRESTADOS*	UTILIDAD* (COP)	NUEVOS USUARIOS
2013	4.3	132,494	24%	10.6	2,776	721,036
2014	4.6	155,715	18%	11.7	4,804	328,465
2015	4.8	173,663	12%	12.9	3,094	157,692

\*(CIFRAS EXPRESADAS EN MILLONES)

## SERVICIOS DE SALUD

“ Conscientes de que la transformación del conocimiento es clave para cumplir con nuestra promesa de servicio y contribuir con la satisfacción de nuestros clientes, en el 2015 continuamos trabajando por nuestra visión de ser referentes en la prestación de servicios de salud ambulatorios, domiciliarios y empresariales, a través de modelos efectivos de atención. Hemos avanzado hacia este propósito, con la prestación integral y eficiente de soluciones de salud enfocadas en el cuidado y la seguridad del paciente. ”

### AMALIA TORO

GERENTE DE SERVICIOS DE SALUD

El activo más grande con que el contamos es el talento humano del que hacen parte 3,883 empleados. En 2015 logramos avances en la formación y actualización del personal de nuestra compañía:

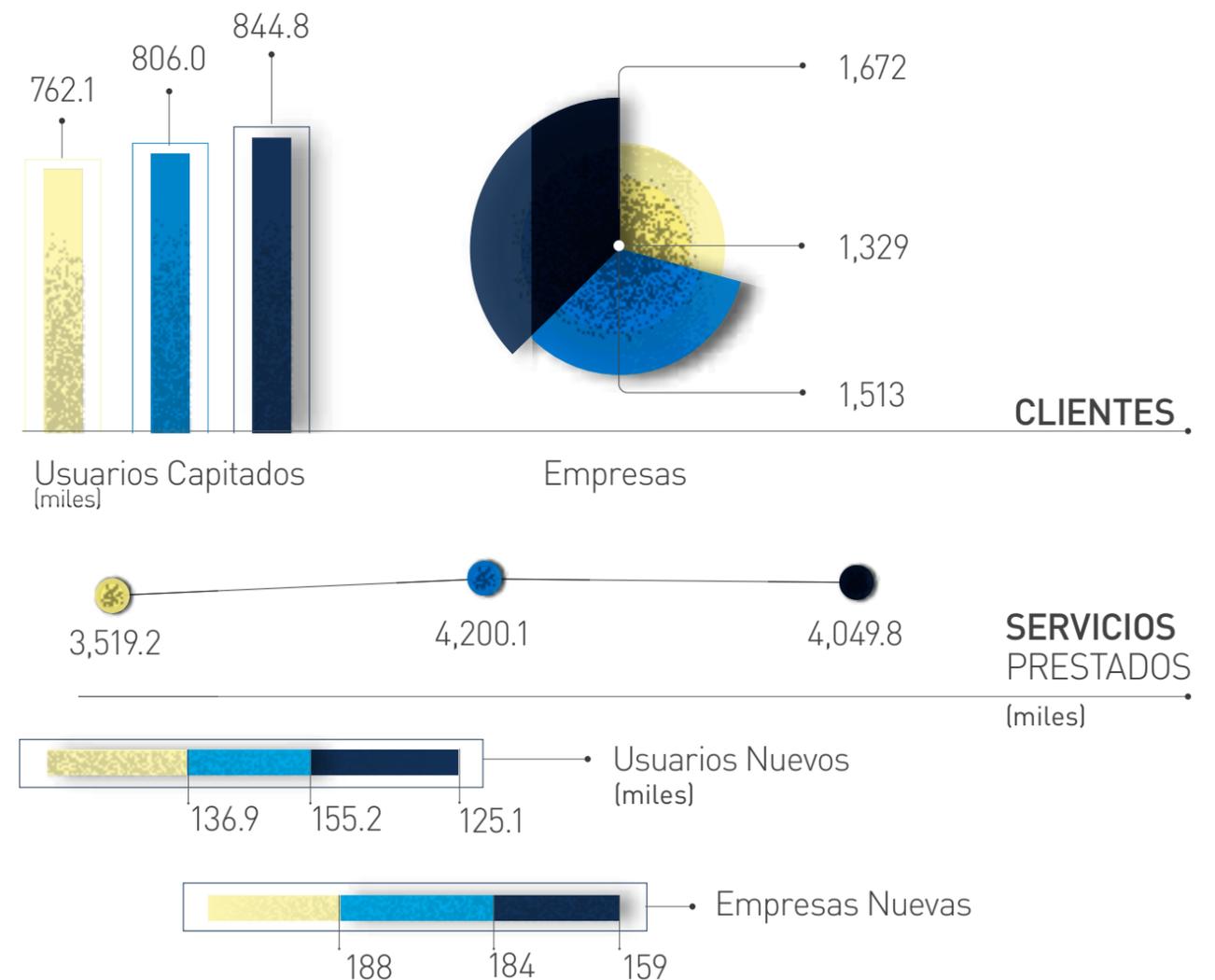
- 1,272 odontólogos participaron en los programas de actualización en odontología y fortalecieron su experiencia a través de laboratorios de simulación.
- 305 colaboradores renovaron su certificación en soporte vital.
- 97 nutricionistas participaron en el programa de capacitación en nutriología.
- 1,188 colaboradores asistieron a los talleres y capacitaciones en cultura del servicio.
- 839 enfermeros y auxiliares de enfermería, fueron formados en cateterismo vesical y protocolos de enfermería.
- Comprometidos con la preparación de nuestros líderes y sucesores, 50 directores de IPS participaron en el diplomado presencial en habilidades gerenciales.
- 3,177 colaboradores asistieron a los programas de formación y actualización en temas de auditoría y seguridad del paciente.

2013 ●

2014 ●

2015 ●

El resultado del trabajo de nuestro equipo de colaboradores se ve reflejado en los logros alcanzados por los aseguradores, el crecimiento de la compañía y el desarrollo de proyectos como el piloto de atención domiciliaria no programada Salud en Casa y la puesta en marcha del proyecto de cuidados paliativos Para Siempre, a su vez, continuamos actualizando la plataforma académica, implementamos el Sistema de Inteligencia Competitiva (SINCO) y creamos IPS con modelos de atención especializados como la Central de Especialistas en Medellín y la Atención Materno-infantil en Cali.



## CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS

“ Durante 2015 trabajamos en cinco vectores estratégicos: un equipo humano fortalecido y centrado en el servicio al cliente, una cadena de valor acorde con nuestra visión, la estructuración de nuevas soluciones de gestión de riesgos que apoyen la estrategia de los clientes y de los negocios aseguradores de Suramericana, una plataforma tecnológica que integre nuestros procesos y una propuesta de servicio diferencial que soporte los negocios de Seguridad Social y Seguros. ”

### CÉSAR CARDONA

GERENTE DE CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS

#### Implementación de proyectos estratégicos:

-  Proyectos de intervención con Asesores en Riesgo
-  Modelo de Atención para segmentos 1 y 2
-  Inspección aérea a través de drones
-  Fortalecimiento de proyecto VISIÓN 0
-  Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial

**1,300,000**  
HORAS  
entregadas en prevención

**600**  
EMPLEADOS FORMADOS  
en gestión de riesgos

**1,153**  
EMPLEADOS  
a nuestra Compañía

	2013	2014	% Var	2015	% Var
Ingresos	38,455	44,898	17%	48,435	8%
Resultado tecnico	4,600	8,496	85%	6,093	-28%
Utilidad	23	263	1036%	[271]	-203%

(Cifras expresadas en miles de millones)

## SEGUROS

Al reconocer que nuestra sostenibilidad depende de la sostenibilidad de nuestros clientes, hemos enfocado nuestra estrategia en el desarrollo de experiencias y soluciones que aporten a su bienestar y competitividad. Cada vez más estamos inmersos en condiciones de mercado influenciadas por asuntos que hasta hace poco parecían lejanas, y que hoy son fundamentales para la continuidad de los negocios.

Definir un modelo para gestionar las tendencias y riesgos que generen valor a nuestros clientes es uno de los principales retos en los que centramos nuestros esfuerzos, también se hace indispensable desarrollar nuevos canales y soluciones que permitan acceder a nuevos segmentos poblacionales e impactar no solo la penetración de mercado sino la inclusión financiera en Colombia. Para responder a estos dos retos trabajamos en el fortalecimiento de una cultura del servicio que fortalezca el relacionamiento y la confianza con los diferentes grupos de interés, y en la revisión permanente de nuestros procesos en pro de eficiencias operativas y administrativas.

Los resultados de 2015 fueron muy positivos y nos permiten dar continuidad a los proyectos estratégicos de la mano, como siempre, de un excelente equipo humano que lo hace posible.

### JUAN ESCOBAR

PRESIDENTE SEGUROS SURA COLOMBIA

Seguros Generales (COP)*			
	2014	2015	% Variación
Primas totales	1.5 billones	1,9 billones	16.2%
Siniestros totales	687,202 millones	878,676 millones	27.9%
Comisiones y Prestaciones Agentes	166,189 millones	187,880 millones	13.1%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>35,502</b>	<b>39,497 millones</b>	<b>11.3%</b>

Seguros de Vida (COP)*			
	2014	2015	% Variación
Primas totales	2.3 billones	2,5 billones	10.9%
Siniestros totales	1.4 billones	1,4 billones	5.6%
Comisiones y Prestaciones Agentes	209,348 millones	237,811 millones	13.6%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>306,432 millones</b>	<b>310,622 millones</b>	<b>1.4%</b>

## AUTOS

“ Uno de los retos más grandes del 2015 fue lograr controlar la siniestralidad de la solución, al mismo tiempo que consolidar nuestro modelo de Asistencia SURA ”

**CAMILO AGUDELO**  
GERENTE DE AUTOS

La Solución de Autos logró crecer 20.8% el número de vehículos asegurados en 2015, a pesar de que la volatilidad de la tasa de cambio hizo que las ventas de vehículos nuevos en el país decreciera en 12%. Con este resultado, seguimos consolidando nuestro liderazgo en el mercado pasando del 24.4% en el 2014 a una participación del 26.3% sobre las primas emitidas en 2015.

La operación de salvamentos tuvo un año sobresaliente, con ingresos por COP 35 mil millones, 34% más que en 2014.

Tras la implementación del nuevo modelo de atención de reclamaciones en el sitio del accidente, esperamos en 2016 complementar el servicio con un modelo de ajustes de la reparación en el taller que permita mejorar el seguimiento a los casos, mayor retroalimentación al cliente sobre su proceso y la disminución de los costos promedio del siniestro.

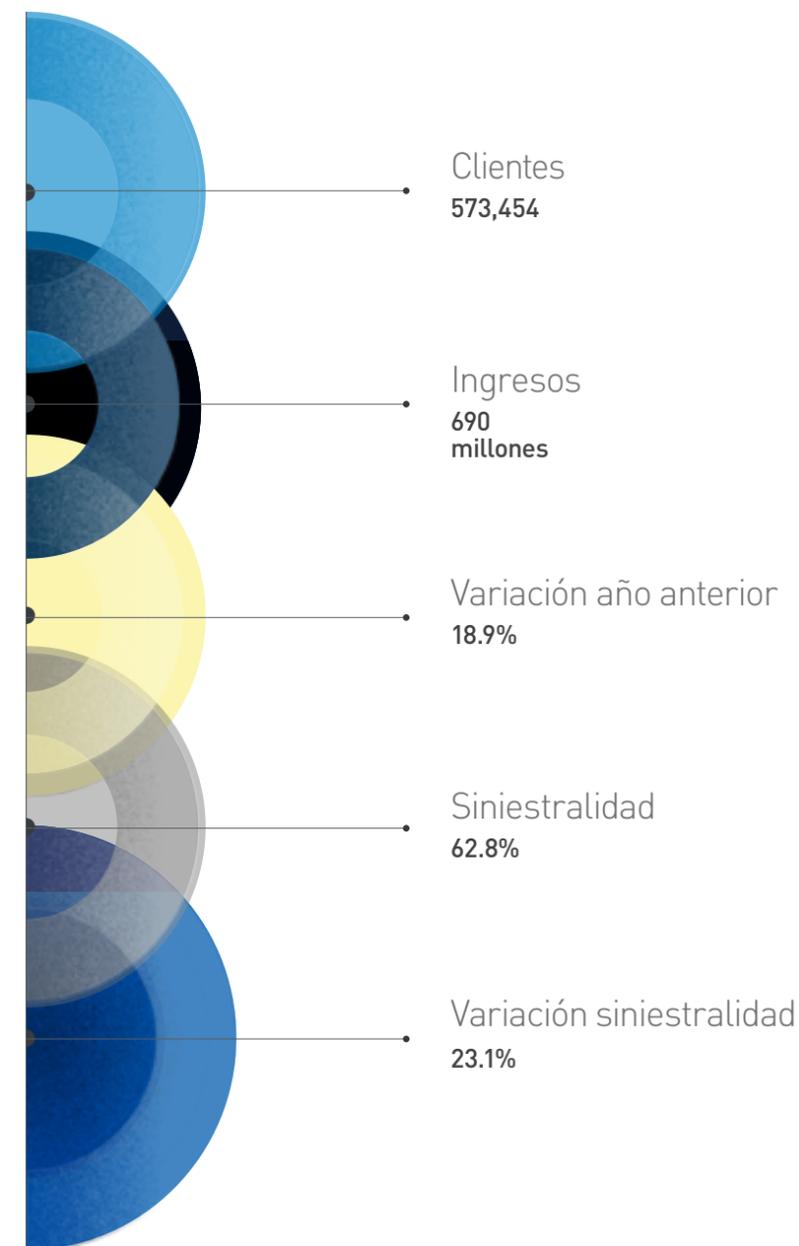
Otras soluciones como Bicicletas SURA cerraron 2015 con 730 bicicletas aseguradas, cifra que se espera triplicar en 2016. Asimismo, vinculamos 2,756 asegurados al piloto del Plan Conduce Mejor, un nuevo concepto de solución que acompaña a nuestros clientes en la gestión del riesgo de la conducción, que será lanzado oficialmente en 2016.

**434\***

Valor pagado en siniestros

**98,821**

Clientes nuevos



\*COP-cifra expresada en miles de millones

---

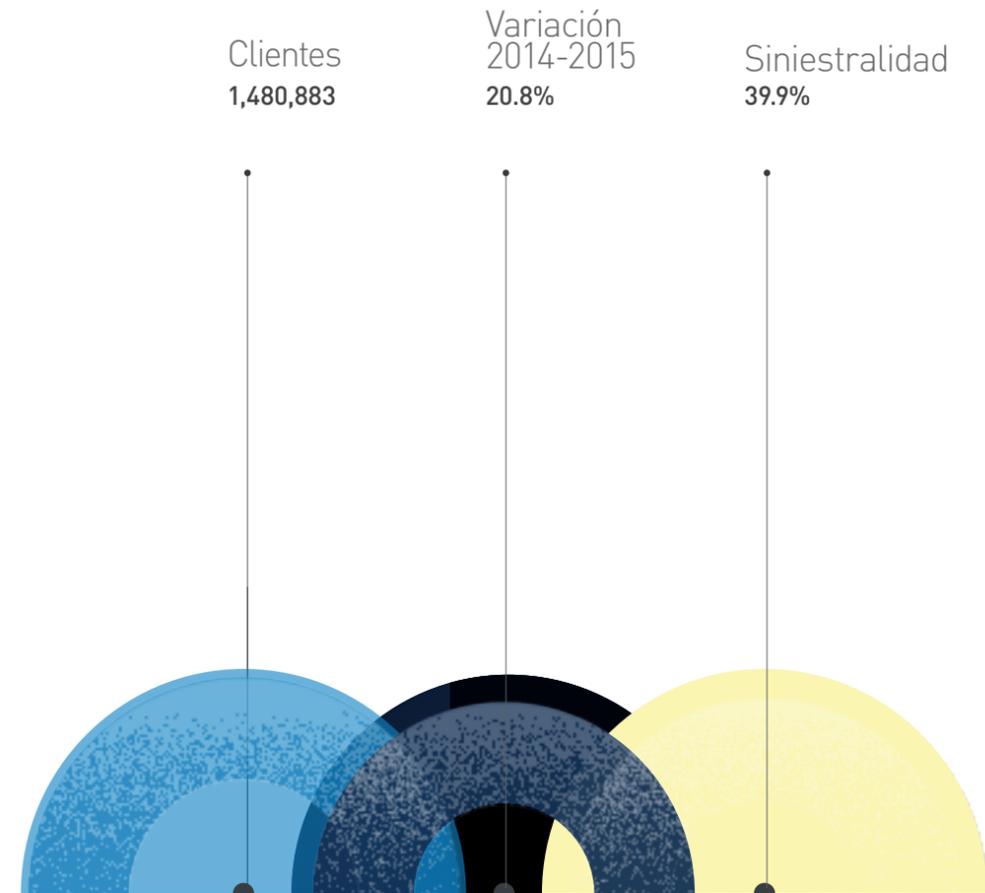
SOAT

“ El año 2016 nos propone el reto de mantenernos en el negocio con resultados positivos, a pesar de la adversidad de los factores externos, además de afrontar la evolución al nuevo modelo que significa la implementación de la póliza electrónica ”

**BERNARDO VALLEJO**  
GERENTE DE SOAT

Seguros SURA fue la segunda compañía con mayor participación en el mercado de soluciones de SOAT de Colombia, con una participación de 16.97%. Se trabajó en el incremento de la preferencia, gracias a esto 2015 cerró con 35.7% de nuestros clientes de Autos como clientes SOAT.

Uno de nuestros mayores retos para 2016 será la transición del formato técnico en papel a la póliza electrónica, para lo cual se avanzó en un desarrollo digital que permite potenciar las transacciones no presenciales.



## SALUD

“ Se está implementando el modelo de Gestión de Riesgo en Salud por el cual pretendemos acompañar y atender a toda la población sana o enferma, volcando nuestros esfuerzos en el bienestar y hábitos de vida saludable, que permita identificar y mitigar los factores que pueden influir en el desarrollo de sus enfermedades y reducir los costos en tratamientos y servicios médicos ”

**ANA MARIA ORTIZ**  
GERENTE DE SALUD

El crecimiento en nuevas afiliaciones familiares alcanzó el 14.5%, destacándose el papel de Antioquia y la regional Centro. Por su parte, en Salud Colectiva, el crecimiento en las primas está liderado por la región Norte y nuevamente por Antioquia. En total, el balance de la atención a través de Salud SURA cerró con una cifra cercana a los 2 millones de servicios prestados.

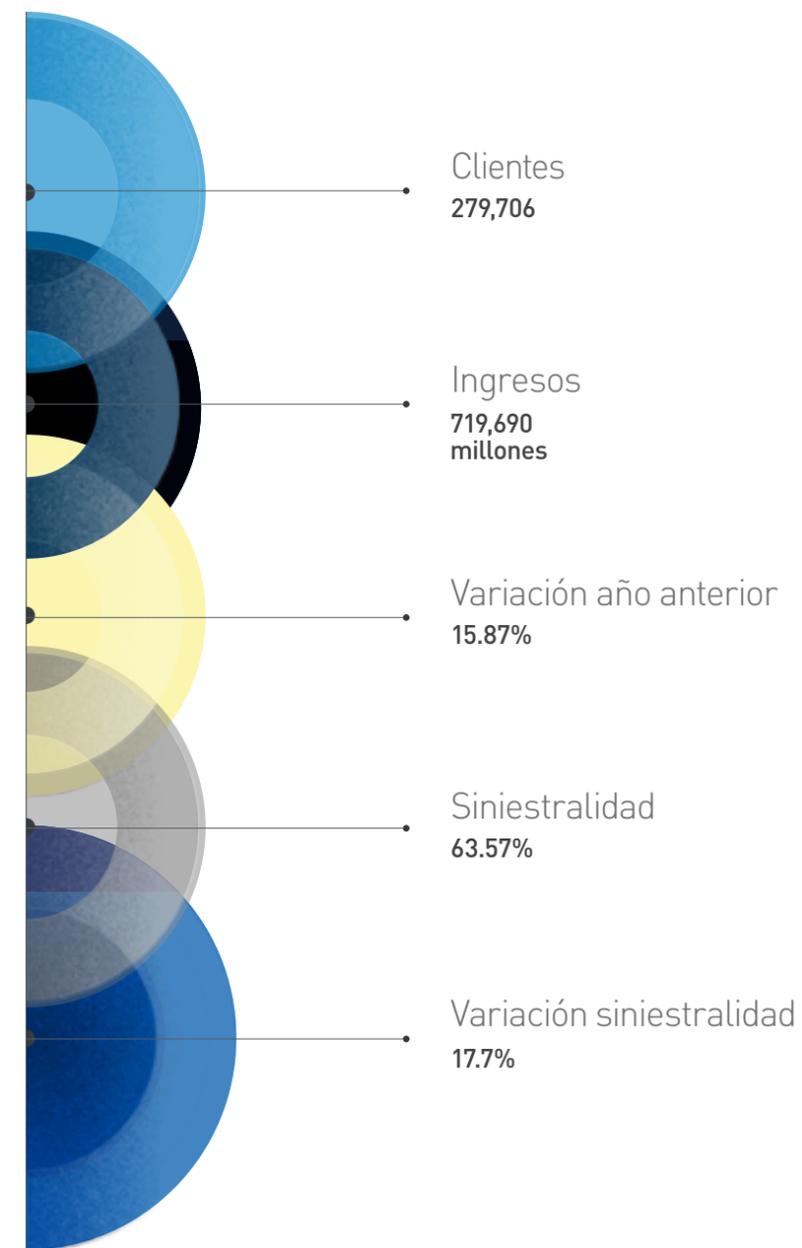
3,035 asegurados ingresaron en la estrategia de Gestión de Riesgo, con ello se realizaron más de 10 mil gestiones con una reducción del costo de hospitalización de COP 2,170 millones.

**457,509\***

Valor pagado en siniestros

**27,466**

Clientes nuevos



\*COP-cifra expresada en miles de millones

## VIDA INDIVIDUAL



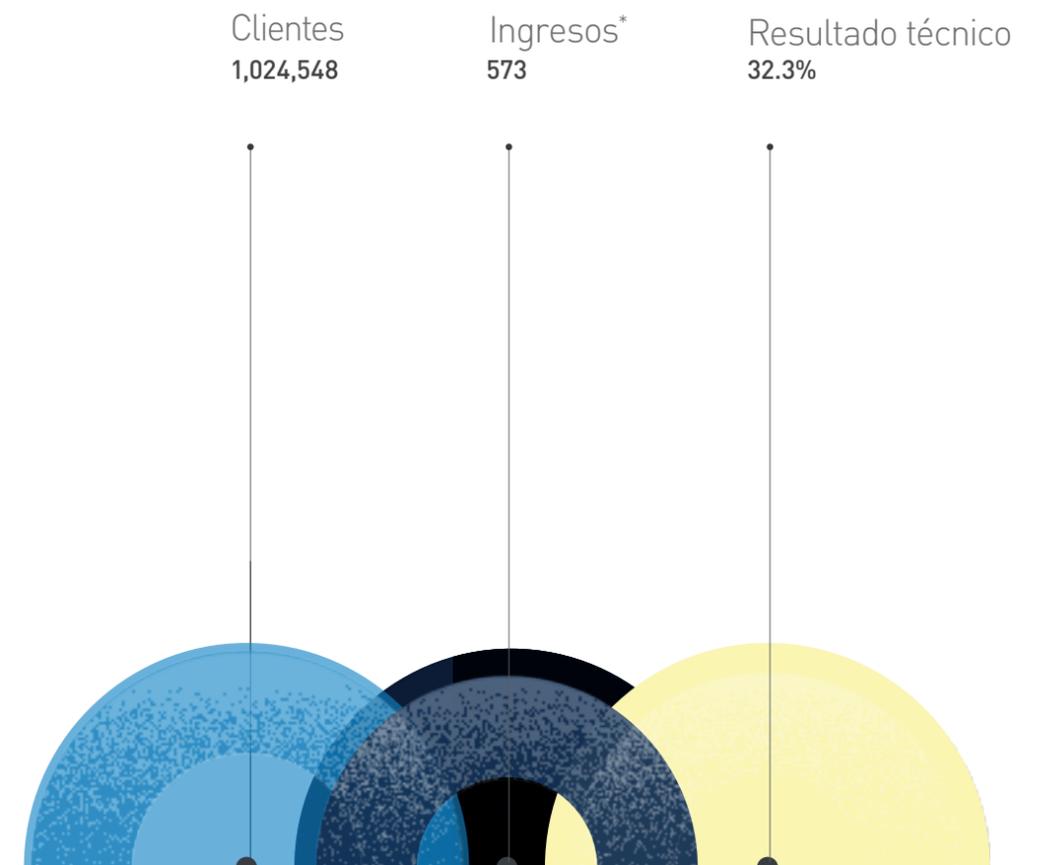
En 2016 se espera seguir fortaleciendo el modelo de entrenamiento en los diferentes canales y renovar la solución, de cara a satisfacer cada vez más las necesidades del mercado



**GUILLERMO GAVIRIA**  
GERENTE DE VIDA INDIVIDUAL

El resultado técnico de la solución se ubicó en 32.3%, superando el presupuesto del año en 5%, mientras la producción nueva creció 17.4%, cerrando con COP 573,835 millones con un cumplimiento del presupuesto de 96.1%.

El canal tradicional, impulsado por la estrategia de gestores, sigue siendo el de mayor participación en el total de la producción, con cerca del 57%. Asimismo se destaca el crecimiento que durante el último periodo tuvieron los canales virtuales directos. En 2016 alcanzamos 1,024,548 clientes con un crecimiento de 16%.



\*COP-cifra expresada en miles de millones

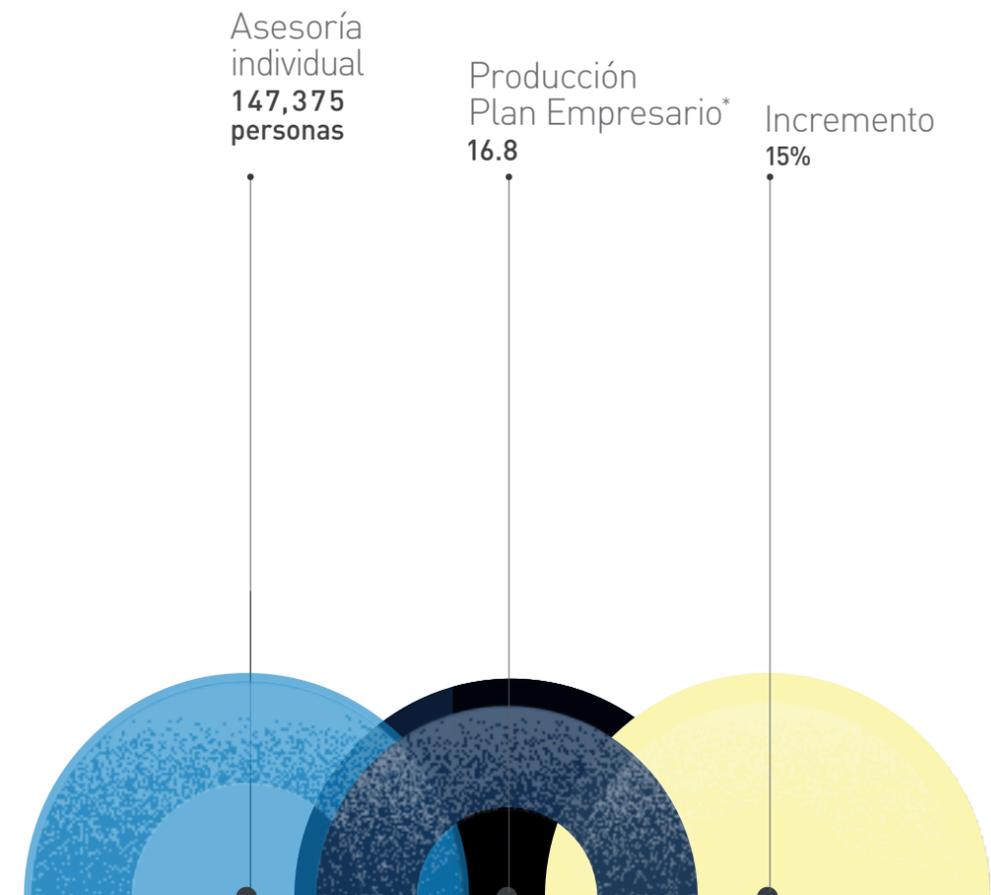
VIDA GRUPO

“ Mantenemos nuestro foco en lograr una mayor penetración de mercado a través de pólizas voluntarias, con la asesoría individual de nuestros gestores y la solución de Plan Empresario SURA para los empleados y sus familias, enfocada en el segmento de pequeñas y medianas empresas. ”

**MARGARITA HENAO**  
GERENTE DE VIDA GRUPO

Se destaca el trabajo hecho a través de la solución Plan Empresario SURA para los empleados y sus familias, enfocada en el segmento de pequeñas y medianas empresas, cuya producción durante 2015 fue COP 16,766 millones con un crecimiento del 81.7%, así como el trabajo hecho por los gestores en asesoría individual de pólizas voluntarias a 147,375 personas, con un crecimiento de 34% y un total en primas de COP 28,245 millones.

Igualmente, el incremento de 15% en las pólizas expedidas por las grandes entidades financieras a sus deudores fue otro elemento que aportó significativamente al crecimiento en materia de clientes



\*COP-cifra expresada en miles de millones

## RENTAS

“ Velamos por la sostenibilidad de las soluciones relacionadas con la seguridad social, en aras de promover un sano balance entre la gestión de los riesgos asociados al negocio, la rentabilidad de nuestros clientes y el retorno para el accionista. ”

### ÁNGELA CORREA

GERENTE DE RENTAS VITALICIAS

Ingresos  
COP 561,722  
millones

Valor pagado en  
indemnizaciones  
COP 445,670  
millones

La solución de Rentas de SURA comprende las líneas de negocio correspondientes al Seguro Previsional, Pensiones Ley 100 y Conmutaciones Pensionales, a través de las cuales se alcanzaron ingresos por valor de COP 561,722 millones. El Seguro Previsional, mediante la administración de las pólizas de la cartera de Protección, generó ingresos por COP 542,596 millones; por su parte, las líneas de Pensiones Ley 100 y Conmutaciones Pensionales, presentaron niveles de producción de COP 17,538 millones y COP 1,588 millones respectivamente, que representaron un total de 131 pólizas nuevas.

En términos de siniestros, a través del Seguro Previsional se pagaron indemnizaciones por valor de COP 445,670 millones, y para los casos de Rentas Vitalicias y Conmutación Pensional, se pagaron mesadas a los pensionados por montos de COP 87,998 millones y COP 12,393 millones respectivamente.

## BANCASEGUROS

“ Para 2016 buscamos una permanente innovación y mejora en el servicio que potencialice los negocios con el Grupo Bancolombia y sus filiales a través de un acompañamiento a sus nuevas estrategias. ”

### JUAN MARTÍNEZ

GERENTE DE BANCASEGUROS

Gracias al fortalecimiento del canal Corresponsales Bancarios y a la nueva solución que comenzamos a ofrecer desde finales de 2015 al segmento de pequeñas y medianas empresas, en Bancaseguros Voluntarios sumamos más de 940,000 clientes asegurados en Colombia a través de diferentes medios de distribución, alcanzando primas por COP 260,000 millones con crecimiento del 11% frente al 2014.

Desde la línea Bancaseguros Deudores, además de la protección brindada para créditos hipotecarios, leasing habitacional, leasing financiero, créditos de consumo y créditos de autos, se implementó una fuerte estrategia de cobertura en Vida a los clientes de Sufi que entregó como resultado más de 200,000 personas aseguradas con primas por COP 6,000 millones en el año. En total, sumando las diferentes soluciones de seguros que tenemos para clientes deudores de Bancolombia, contamos con 1.2 millones de riesgos asegurados (personas y bienes) que equivalen a primas por COP 550,000 millones (9.8% más que en 2014).

Por otro lado, acompañamos al Grupo Bancolombia en la gestión de sus propios riesgos, durante 2015 adicional a su portafolio tradicional se diseñó un seguro que cubre el efectivo que manejan los corresponsales bancarios que alcanzó una cobertura de 440 usuarios. Así mismo, continuamos ofreciendo a los empleados del Grupo soluciones colectivas de Vida, Salud, Automóviles y Hogar, que sumaron primas por COP 55,171 millones con crecimiento del 15.4% frente a 2014.

---

## SURA DIGITAL Y CANALES MASIVOS

“ El gran objetivo en SURA Digital es transformar la propuesta de valor de Seguros SURA en el contexto digital entregando servicios y soluciones y, a su vez, apalancar el crecimiento de otros canales de venta de la organización. ”

### FABIÁN ÁLVAREZ

GERENTE SURA DIGITAL Y CANALES MASIVOS

#### Canales Digitales

- **Suraenlinea.com:** es la plataforma de comercio electrónico que ofrece soluciones de Soat, Autos, Bici y Crédito Protegido. Se destaca el lanzamiento del seguro de motos el cual generó ingresos por COP 266 millones en primas correspondientes a 415 pólizas. Se alcanzó 150% de crecimiento en ventas de SOAT y ventas en seguros de Auto por COP 371 millones correspondientes a 283 pólizas.
- **Módulos dispensadores automáticos de SOAT:** crecimiento de 20% en ventas de primas de SOAT, equivalentes a COP 7,806 millones.
- **Socios e-Commerce:** a través de la alianza con Seguros Éxito se expidieron 9,392 pólizas de SOAT para una producción en primas de COP 2,062 millones. Con Bancolombia iniciamos operaciones en agosto de 2015 produciendo 102 pólizas e ingresaron Terpel y Flypass como nuevos socios comerciales.

---

#### Canales Masivos

- **Televentas:** entre los logros de este canal se destaca el inicio de operaciones en marzo de 2015 de la Sucursal Comercial Telefónica con 30 posiciones para asesores de venta y generando más de COP 3,500 millones en primas. En su totalidad con los otros contact center donde hay más de 250 posiciones se generaron 105,540 pólizas nuevas comercializadas, 49% de crecimiento en los ingresos que totalizaron COP 38,235 millones.
- **Ventas por catálogo:** en los tres años de alianza con Novaventa se han asegurado casi 15 mil personas que por primera vez adquirieron un seguro con SURA. En 2015 se logró un crecimiento mínimo pero se fortaleció el compromiso con el aliado para que en 2016 la fuerza comercial de Novaventa, representada en 115 mil mamás empresarias que llegan a 1.5 millones de hogares colombianos, sea la que apalanque los resultados.
- **Corresponsales de seguros:** se aprobó el diseño e implementación de un nuevo canal de distribución que tenga como objetivo comercializar seguros en el segmento de bajo ingreso en Colombia apalancándose en el decreto 034 de 2015. Se espera obtener los primeros resultados en 2016.

## EMPRESARIALES

“ El gran reto es que nuestros clientes cuenten con soluciones de seguros simples y claras, atención ágil y oportuna en las reclamaciones, excelente prestación de servicios y coberturas adecuadas y suficientes para garantizar la operación y continuidad de las empresas en el corto, mediano y largo plazo, entregando así capacidad de resiliencia a la empresas, lo cual se revierte en beneficios para la sociedad. ”

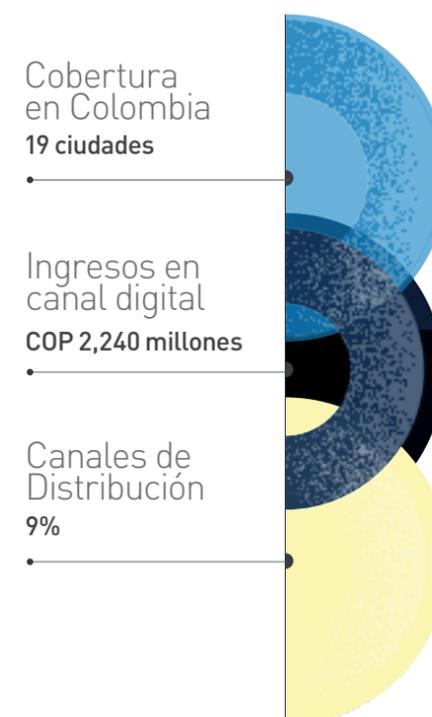
**CAROLINA CUENCA**  
GERENTE EMPRESARIALES

Como logros destacamos la potenciación de soluciones empresariales en el canal tradicional; desarrollo de soluciones para el segmento Corporativo y Gran Empresa con base en el modelo de Gestión de Tendencias y Riesgos. Se destaca también la aprobación de una compañía cautiva en Bermuda, como vehículo de retención de riesgos; rentabilización de soluciones de Propiedad, y la identificación de oportunidades de negocio para apalancamiento de soluciones de seguros innovadoras para protección patrimonial y riesgos emergentes.

## SEGUROS ÉXITO

“ Logramos el presupuesto de mezcla óptima de producto y canales, resultado que nos permite estar alineados con nuestra visión de sostenibilidad y relacionamiento de largo plazo ”

**CARLOS ALVARADO**  
GERENTE DE SEGUROS ÉXITO



Tras ampliar la cobertura a 19 ciudades de Colombia, mediante la oferta de seguros en más de 400 tiendas del Grupo Éxito en los formatos Carulla, Éxito, Éxito Express, Surtimax, Súper Inter y Estaciones de Servicio, cumplimos las metas propuestas para 2015.

Dentro de la estrategia Multicanal, que actualmente comprende 9 canales de distribución, se destaca el comportamiento del nuevo canal digital que alcanzó 10,000 asegurados y primas por COP 2,240 millones.

Se resalta la evolución en la mezcla de canales. Los nuevos canales (Televenta, Digital, Domicilios, Tarjeta Éxito y Alkosto, Alkomprar) pasaron de pesar el 9% al cierre de 2014, a pesar el 12.1% al cierre 2015.

Como parte de la estrategia Multiproducto sumamos al portafolio dos soluciones nuevas: Seguro de daño y hurto de celulares en alianza con Móvil Éxito, Seguro Odontológico y Seguro de Desempleo.

---

SEGUROS SURA PANAMÁ

“ El servicio ha sido el factor diferenciador al cual le hemos dado más énfasis en estos años, y que nos ha llevado a lograr un muy buen posicionamiento en el dinámico mercado asegurador panameño. ”

**JORGE MEJÍA**  
PRESIDENTE EJECUTIVO

2015 cerró como un año de gran importancia para la compañía al lograr aumentar significativamente su participación en el mercado panameño pasamos de ocupar el 4,45% que teníamos en 2014 al 11.98% en 2015.

Se destaca la adquisición de la compañía de Seguros Banistmo, con la que se llevó a cabo un proceso de fusión que integró las operaciones de ambas compañías, alcanzando una mayor participación en el mercado asegurador.

Igualmente destacamos nuestra estrategia de dar a conocer más nuestras soluciones a los corredores a través de capacitaciones en Panamá, David, Santiago y Chitré.

---

ASESUISA EL SALVADOR

“ Lograr estos resultados nos confirma que estamos con la estrategia adecuada para seguir adelante ”

**VICENZO BIZARRO**  
PRESIDENTE EJECUTIVO

Durante el 2015 tuvimos un crecimiento interanual del 6.6 %; muy superior al desempeño de la economía salvadoreña que proyecta un crecimiento del PIB menor al 2.5% al cierre del 2015

Gracias al gestión y desarrollo de nuestros Asesores, el canal tradicional alcanzó un crecimiento de 27% en negocios nuevos y 13% en la producción total frente a 2014

Bancaseguros creció 9.1% gracias a un novedoso seguro que ha resultado muy atractivo para los clientes del Banco por contar con coberturas que ofrecen al Asegurado una protección integra

## SEGUROS SURA REPÚBLICA DOMINICANA

“ La estrategia ha sido seguir creciendo en las soluciones de personas, pero manteniendo el negocio corporativo en los seguros de daños ”

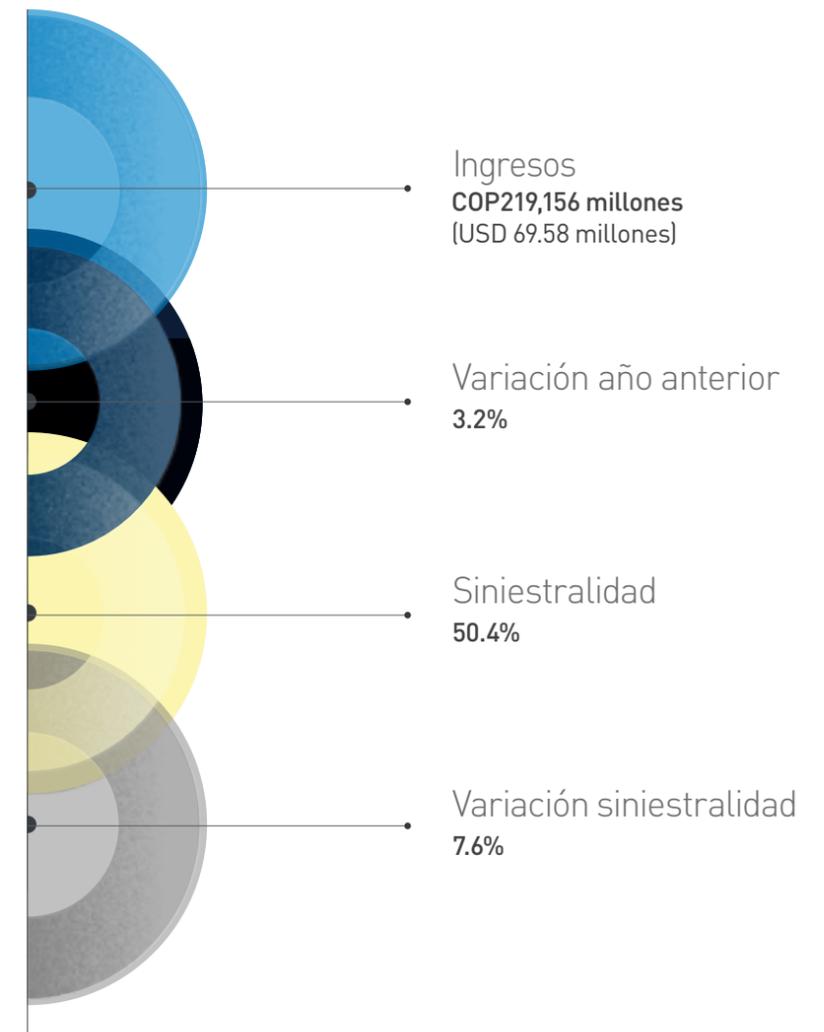
**CARLOS OSPINA**  
PRESIDENTE EJECUTIVO

La participación de la compañía en el país se mantuvo en el 8,7% ocupando la quinta posición del ranking. Esto gracias a una adecuada y estable relación tanto con los asesores como con las instituciones financieras, con quienes se desarrollan alianzas estratégicas para la comercialización de productos.

Entre las soluciones con mejores crecimientos se destaca Vida Individual que alcanzó un 42.2% de incremento; Previsionales, con un 18. 2%; Naves, con 175% de alza y Autos con el 19%.

A pesar de que la siniestralidad en su conjunto aumentó en un 7,6% - siendo las soluciones con mayor crecimiento en siniestros Vida, AP & Salud y Naves - la compañía logró crecer su resultado técnico en 3,3%, el cual ascendió a COP 22,186 millones (USD 7.04 millones), para una utilidad neta de COP 809 millones (USD 0.26 millones).

**COP 809**  
millones  
Utilidad



## INCLUSIÓN FINANCIERA

Entre los grandes retos de la industria aseguradora está llegar a un mayor número de personas y segmentos, lo anterior no solo como factor de desarrollo y sostenibilidad del sector sino como un mecanismo para reducir la vulnerabilidad ante los imprevistos y promover el bienestar y la competitividad. Este no es un propósito menor en Suramericana, el desarrollo de mercados, visto como el reconocimiento del entorno para responder con pertinencia y oportunidad al contexto social y empresarial de los territorios donde se tiene presencia, integra diferentes estrategias en la Compañía.

Hoy se trabaja en la cualificación y consolidación de varios proyectos encaminados a la inclusión financiera:

- Desarrollo de ofertas de valor para la población no atendida en los segmentos actuales.
- Seguros para población con bajos ingresos, desde los canales, las soluciones, el lenguaje, las coberturas y las condiciones de pago, entre otros.
- Investigaciones para comprender las creencias y aproximaciones al concepto del aseguramiento.
- Desarrollo de estrategias educativas para resignificar la concepción y relacionamiento con las soluciones de seguros.
- Alianzas interinstitucionales
- Formalización de procesos y prácticas que favorecen la protección al consumidor, la calidad, el acceso y el uso de los productos.

La inclusión financiera integra las iniciativas que fomentan y permiten el acceso a los servicios financieros, la educación y la protección del consumidor, la población subatendida y la población no atendida.



Se destacan algunas iniciativas e indicadores de inclusión financiera:

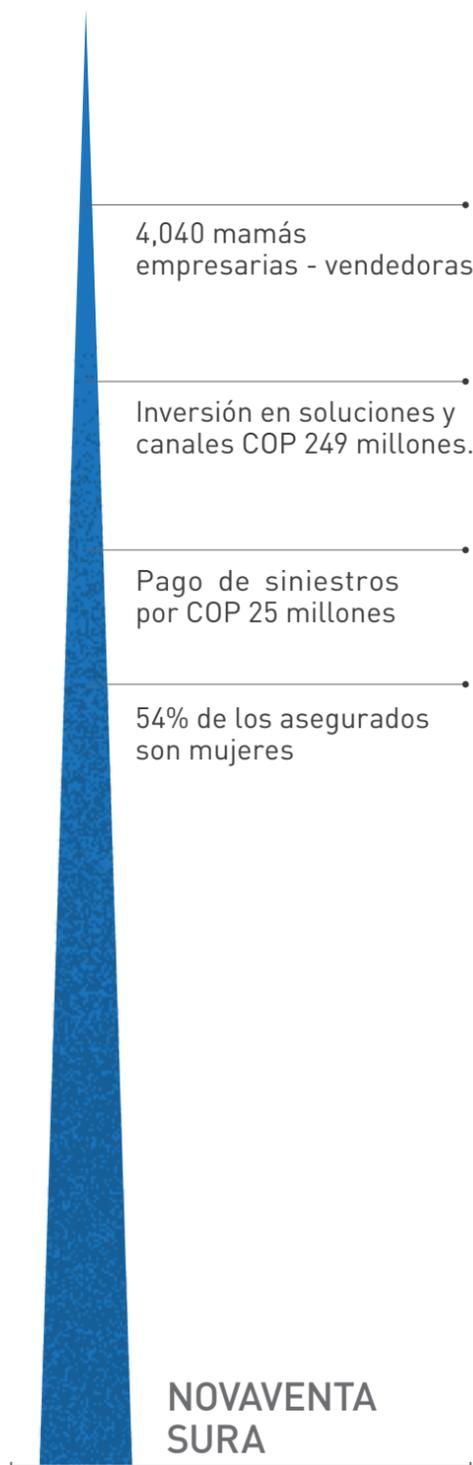
**Corresponsales de Seguros:** se aprobó el diseño e implementación de un nuevo canal de distribución que tenga como objetivo comercializar seguros en el segmento de bajo ingreso en Colombia. Se espera obtener los primeros resultados en el 2016.

**Canal Líderes Venta Directa:** en 2015 se llevó a cabo un estudio de georreferenciación para seleccionar barrios pertenecientes a estratos 1 y 2 en Medellín y Bogotá como piloto del modelo de negocio. Tras la capacitación de los líderes de zona en la metodología de venta directa y puesta en marcha del proyecto se han presentado los siguientes resultados:

- 2 soluciones dirigidas a este segmento de mercado: Plan Vivir SURA (Vida Grupo) y Plan Conducir (Poliza de Responsabilidad Civil con terceros en motos, camperos y automóviles)

**Seguro Agrícola:** SURA valora y reconoce la importancia del sector agrícola como uno de los motores de desarrollo. Por este motivo y consciente de la necesidad de los agricultores de proteger sus inversiones frente a los múltiples riesgos, ha diseñado el Seguro Agrícola en Colombia como una alternativa que les brinda respaldo y tranquilidad.

El Seguro Agrícola de SURA es una solución que ampara los cultivos de arroz, maíz, café y caña de azúcar, contra diferentes riesgos naturales que causen daño directo a la planta o generen pérdida en el rendimiento. Este seguro cuenta con subsidio por parte del Gobierno, el cual es otorgado por medio de FINAGRO (el subsidio varía entre el 60% y el 80% del valor de la póliza) dependiendo del tipo de productor.



**Alianza Novaventa - SURA:** la venta de microseguros de SURA a través del modelo de comercialización de venta directa de Novaventa representa la oportunidad de conocer y penetrar nuevos mercados a partir de la innovación en la distribución de seguros. Desde sus inicios en 2013 esta alianza ha permitido asegurar 14,557 personas de los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 en Colombia de las cuales el 95% nunca había tenido un seguro. Esta línea de negocio busca garantizar la inclusión financiera de la población no atendida a través de iniciativas que faciliten acceso, educación, calidad y bienestar. Los principales resultados e indicadores se describen a continuación.

- 8 soluciones (Hospitalización y Cirugía Ambulatoria – RDN, Atención Médica Segura – APJ, Mamá Empresaria Protegida – ME y sus respectivas variaciones en cobertura), con presencia en los 32 departamentos de Colombia y 329 ciudades.
- Promedio anual de asegurados 5,085. En 2015, 4,066 clientes nuevos e ingresos de COP 169 millones que representan 3% de incremento respecto al año anterior.
- Tangibilización del seguro a partir de la oferta de programas de formación y acompañamiento para las Mamás Empresarial y sus clientes (línea telefónica para asesorías en salud, video chats en temas relacionados con el bienestar y la educación financiera, beneficios promocionales con aliados a nivel nacional entre otros).

**Seguros Éxito:** la estrategia multicanal, multiformato y multiproducto de SURA ha permitido llevar la oferta de seguros a 19 ciudades de Colombia en más de 400 tiendas del Grupo Éxito. Entre los resultados más relevantes del periodo se tienen:

- 9 canales de distribución.
- Adaptación de la oferta de seguros a las distintas marcas y formatos del Grupo Éxito: Carulla, Éxito, Surtimax, Super Inter, y los formatos Express y Estaciones de Servicio.

- 830,000 clientes con seguros vigentes, los cuales están ubicados en los siguientes estratos socioeconómicos: 57% corresponden a los estratos 2-3, 20% a estrato 4, 17% a estratos 5-6 y el 6% al estrato 1.
- 945,000 seguros vigentes y COP 190,254 millones en primas emitidas con un crecimiento del 19.9% en comparación con 2014.
- La oferta de Seguros Voluntarios obtuvo un crecimiento de 33.4% respecto al año anterior, con más de 338,000 pólizas vigentes.
- Evolución y crecimiento de la estrategia digital. Con 4 portales de venta web para llegar a cerca de 10,000 asegurados, generando primas por COP 2,240 millones, en este nuevo canal.
- Nuevo canal de distribución en alianza con Móvil Éxito. Lanzamiento del seguro de daño y hurto de celulares para ser ofrecido integralmente a través de la marca Móvil Éxito.

SURA Digital tiene como propósito transformar la propuesta de valor de Seguros en el contexto digital y, a su vez, apalancar el crecimiento de otros canales de comercialización, comunicación e información de la organización. Se lideran iniciativas como [suraenlinea.com](http://suraenlinea.com) o Socios e-Commerce, entre otras.

Módulos (dispensadores automáticos de SOAT): plataforma diseñada para realizar operaciones de expedición, impresión, revisión y suscripción del SOAT -Seguro Obligatorio para Autos y Motos- en Colombia. La compra del SOAT por este medio es un proceso autoasistido que no toma más de cinco minutos, además la amplia red de módulos disponibles en el país permite que el acceso y uso de esta plataforma sean ágiles y seguros (100 módulos en las principales ciudades).

**Seguros para la pequeña y mediana empresa:** Seguros SURA en Colombia y República Dominicana así como Asesuisa, filial de Suramericana en El Salvador, lanzaron al mercado un producto diseñado para las necesidades del segmento pyme. Esta solución se comercializa de manera ágil y sencilla, permite formas de pago flexibles y toma solo 30 minutos en la asesoría, cotización y expedición. La respuesta a 5 preguntas sencillas permite construir el seguro para la empresa. Las coberturas de estos seguros son:

- Edificios e instalaciones fijas
- Maquinarias, equipos y mobiliario,
- Mercancías
- Materias primas
- Productos acabados
- Materias en proceso de fabricación
- Empleados

El empresario puede incluir la cobertura de asistencia que cubrirán las reparaciones propias y relacionadas con daños de plomería, electricidad, cerrajería o vidrios como consecuencia de un evento accidental.

## PRESENTES EN LATINOAMÉRICA

“ La transacción representa una oportunidad única para expandir nuestra presencia en el sector asegurador en mercados latinoamericanos con alto potencial de crecimiento. Estamos convencidos de que esta operación creará valor en forma significativa para todos nuestros clientes y, por lo tanto, para Suramericana y para el Grupo Empresarial SURA en su conjunto, al diversificar el riesgo geográfico, compartir conocimiento y prácticas de negocio, aprovechar sinergias y desarrollar mercados. ”

**GONZALO PÉREZ**  
PRESIDENTE DE SURAMERICANA.

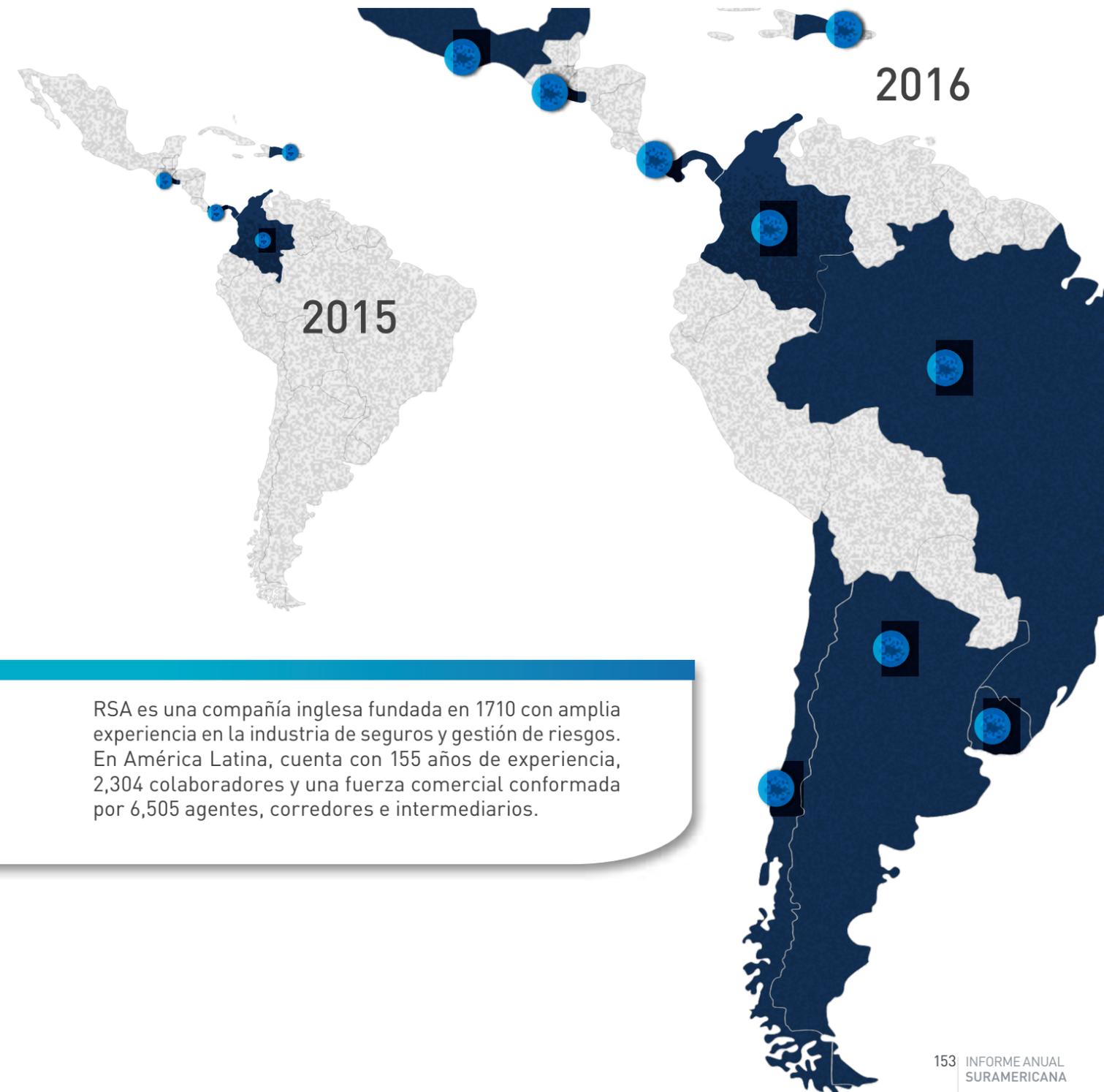
Con la firma del contrato de adquisición de las operaciones de Royal & Sun Alliance – RSA en América Latina, Suramericana dio un nuevo paso en el proceso de crecimiento y expansión. Esta transacción, por valor de USD 614 millones, incluyó las actividades en México, Colombia, Chile, Brasil, Argentina y Uruguay lo que consolida a Suramericana como un jugador regional en el mercado de seguros, ubicándose en los primeros lugares en Chile y Uruguay, y novenos en Argentina. En México y Brasil, los mayores mercados de América Latina, llegará a sectores de nicho con un importante potencial de crecimiento, mientras en Colombia complementa su oferta y consolida su actual posición de liderazgo.

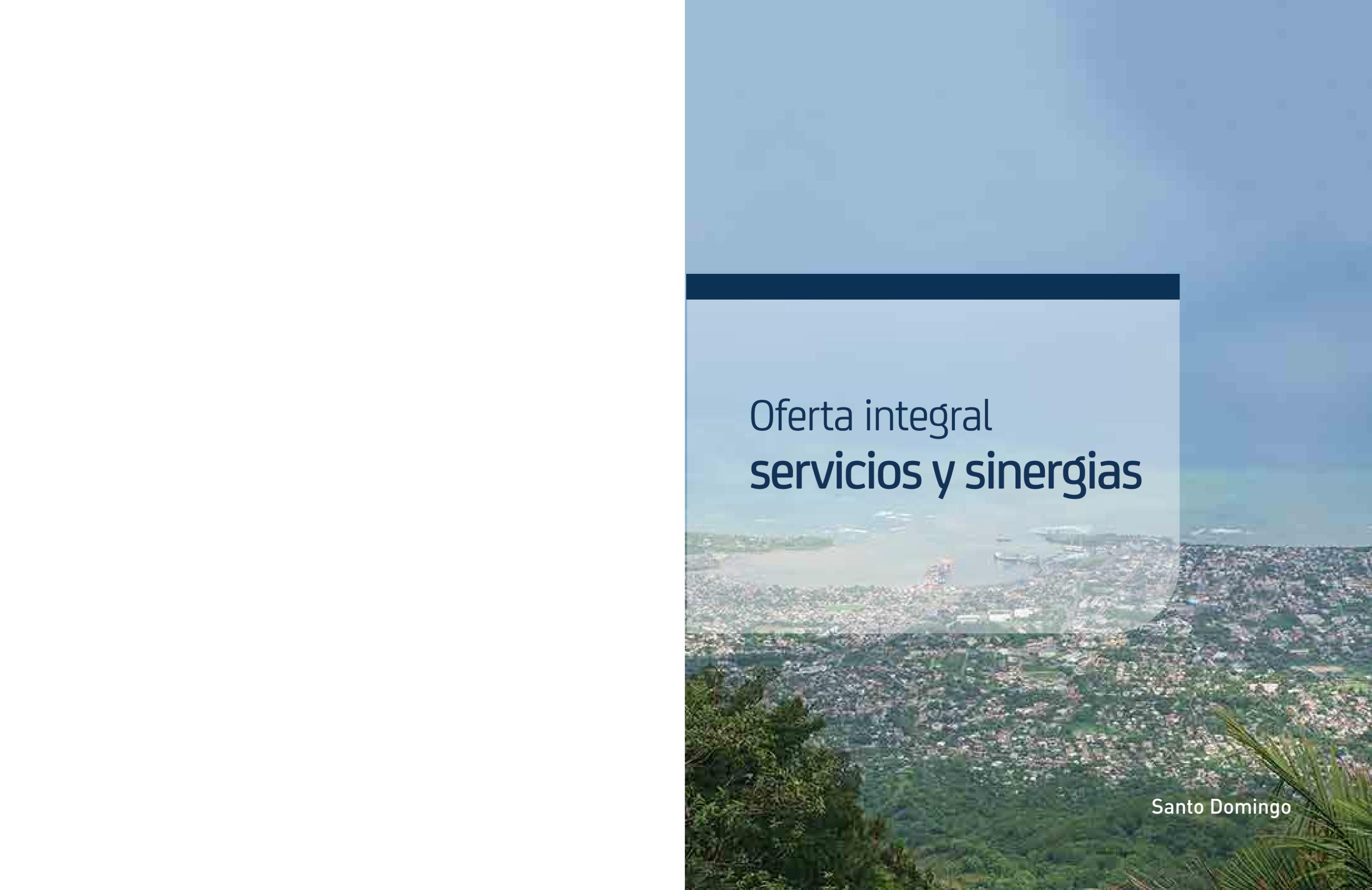
Esta adquisición permitirá:

- Avanzar en la diversificación geográfica de economías, conocimientos, mercados y consumidores.
- Aumentar su base de clientes a cerca de 15.7 millones en 9 países.
- Ampliación del mercado potencial, con posibilidades de llegar a 71% de la población en América Latina.
- Consolidación de una plataforma regional para acompañar a los clientes.

Para asumir estos retos, Suramericana se prepara desde el robustecimiento de su estructura, por lo que se creó una Oficina Corporativa con alcance regional que guiará a los equipos locales encabezados por un CEO en cada país. Igualmente se han constituido mesas temáticas para abordar los procesos de integración de manera integral, con disposición de aprendizaje y reconociendo la calidad de las operaciones y el talento humano de RSA en la región.

## UNA NUEVA SURAMERICANA S.A.





Oferta integral  
**servicios y sinergias**

Santo Domingo

## ECOSISTEMA DIGITAL

A través de nuestros canales virtuales el 76.9% de las empresas afiliadas a ARL SURA pudieron realizar más de once millones de transacciones.

Hemos reducido 340.448 visitas a las IPS y regionales para diligencias que ahora no exigen la presencia física.

Un ecosistema digital integra herramientas y aplicaciones virtuales que mejoran la experiencia del cliente, atendiendo las necesidades de información y facilitando la gestión de riesgos para tomar decisiones oportunas.

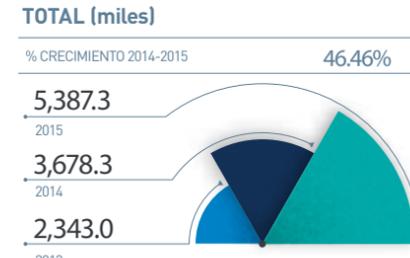
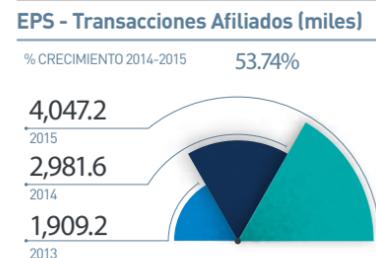
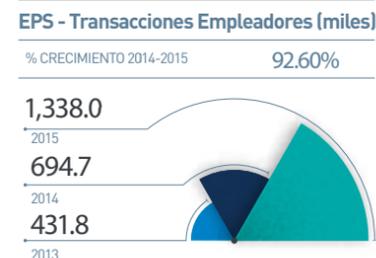
La tecnología plantea un nuevo modelo de relacionamiento y de interacción entre los consumidores y las empresas, además de conectar grandes distancias permite responder con agilidad y optimizar tiempos de atención y respuesta, entrega cercanía y acompañamiento permanente.

Suramericana avanza en este sentido, no sólo desde la infraestructura sino desde la potenciación de los canales para acceder a otros segmentos, con la posibilidad de tener información integrada de los clientes como insumo para un mejor acompañamiento. Hoy la Compañía cuenta con plataformas y canales que facilitan la interconexión de servicios.

A continuación se destacan algunos resultados en materia digital:

## SEGURIDAD SOCIAL

### TOTAL TRANSACCIONES SERVICIOS EN LÍNEA



## CANALES CUÍDATE QUE YO TE CUIDARÉ

**60,196**  
FACEBOOK  
Likes

**2,230**  
TWITTER  
Seguidores

**158**  
YOUTUBE  
Suscriptores

**11,995**  
BLOGGER  
Registros

## EDUCACIÓN

Creamos nuevos espacios digitales de formación y continuamos trabajando contenidos educativos para promover el cuidado.

- A través de Cúdate que yo te cuidaré potenciamos las conversaciones para estrechar las relaciones, escuchando las necesidades e intereses de los usuarios.
- Creación de videochats para formación de empleadores.
- Administración del Plan de Inducción, Capacitación y Entrenamiento.
- Manejo Seguro de Herramientas Manuales
- Sitios virtuales por sector: Construcción Segura y Tareas de Alto Riesgo.

## TRANSACCIÓN

Hemos establecido lineamientos de servicio para diseñar experiencias centradas en el cliente a través de diferentes herramientas y aplicaciones virtuales.

- Actualización del sitio web de ARL SURA bajo los estándares de Web 3.0.
- Reducción de 120,936 contactos mensuales por trámites de citas.

## SERVICIO

Consolidamos y creamos canales para atender las necesidades de información de nuestros usuarios

- Administración de redes sociales de EPS SURA
- Generación de contenidos para redes sociales corporativas
- Asesoría a través de RIDSSO

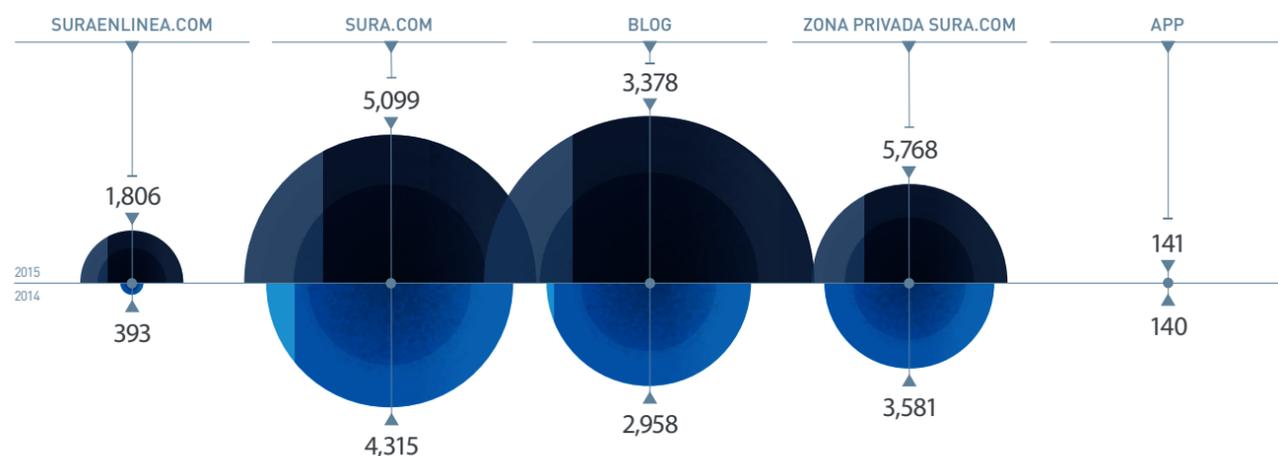
## ATENCIÓN

Creamos herramientas para facilitar la gestión de los riesgos que permitan tomar decisiones oportunas y con mayor precisión.

- Actualización del Servicio de Orientación en Salud: médicos en línea, información técnica e instructivos para el cuidado.
- Inspección Aérea de Riesgos, con informes técnicos que incluyen fotos y videos de la inspección.
- Herramienta virtual para la implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Administrador de Recursos del Plan de Emergencias

## SEGUROS

### VISITAS



\*Cifras expresadas en miles

### REDES SOCIALES

#### facebook.

FANS	77,694
CASOS DE SERVICIO	438
INTERACCIONES	10,991
ENGAGEMENT	14,14%

#### twitter

@SEGUROSSURA

SEGUIDORES	29,199
CASOS DE SERVICIO	523
@SEVICIOSURA	
SEGUIDORES	21,574
CASOS DE SERVICIO	120

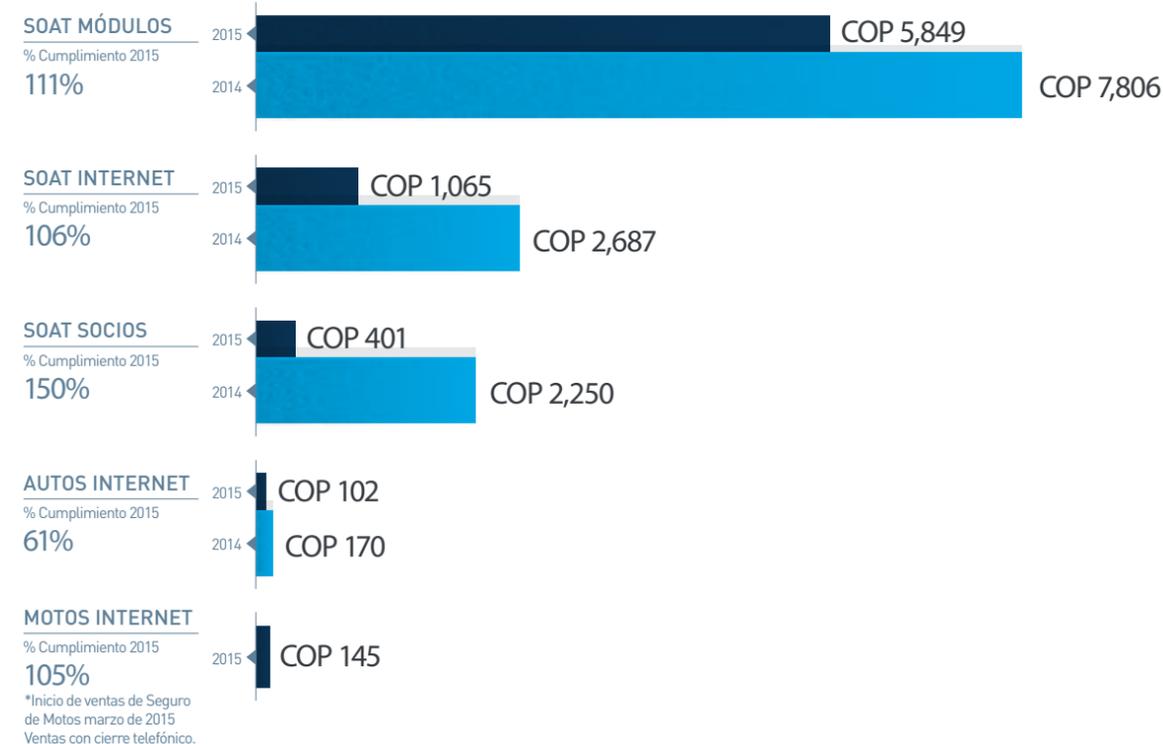
#### Instagram

SEGUIDORES	1,572
INTERACCIONES	39

### SOCIOS COMERCIALES



## VENTAS



### VENTAS CON CIERRE TELEFÓNICO

**COP 328 millones**

EN SEGUROS DE AUTOS, MOTOS Y BICICLETAS  
\*\*Seguros de Bicicletas: 4 Millones, 18 pólizas

COTIZACIONES EN LINEA A CIERRE TELEFÓNICO	13%
EFFECTIVIDAD DE CIERRE TELEFÓNICO	5%

\*Tasa de cierre sobre el total de registros recibidos, incluye los contactos y los no contactos \*\*Inicio de ventas de Seguros de Bicicletas a partir del 29 de junio de 2015

### E - BROKERS



### MÓDULOS DE SEGUROS

#### ACTIVOS

Disponibilidad promedio E-Brokers

**89.92%**

## GESTIÓN DE TENDENCIAS Y RIESGOS

Las estrategias para los clientes corporativos se basan en el Modelo de Gestión de Tendencias y Riesgos – GTR –, que tiene como objetivo generar competitividad para Suramericana y para sus clientes. El modelo entrega visibilidad a las organizaciones a través de dos pilares fundamentales:

- La gestión de la incertidumbre, entendiendo el riesgo como el efecto adverso que éste puede tener sobre las organizaciones.
- La optimización de las oportunidades, entendiendo el riesgo y las tendencias como elementos que pueden tener impactos positivos en las organizaciones si se gestionan adecuadamente.

El propósito principal del Modelo es identificar las tendencias y los riesgos que podrían afectar, positiva o negativamente, los objetivos estratégicos de la organización y priorizarlos para su gestión, a través de la interconexión de los mismos. La interconexión de los riesgos, genera como resultado una matriz de Influencia – Dependencia, que muestra el comportamiento de los riesgos cuando se unen, más allá del impacto del riesgo individualmente considerado.

## EL MODELO DESARROLLA 5 TALLERES:

TALLER DE MADUREZ EN GESTIÓN DE TENDENCIAS Y RIESGOS. Se evalúan cinco aspectos: Identificación de Tendencias y Riesgos; el Gobierno de Tendencias y Riesgos; la Toma de decisiones basada en riesgos; la valoración cualitativa y cuantitativa; y finalmente su reporte y monitoreo.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS.

CORRELACIÓN DE TENDENCIAS PRIORIZADAS Y RIESGOS ESTRATÉGICOS INTERCONECTADOS.

IDENTIFICACIÓN DE TENDENCIAS. A través de la metodología de Radares de Tendencias y subtendencias asociadas, donde se segmentan en compañía del cliente los aspectos cuyas tendencias se quieren visualizar y evaluar, por ejemplo: tendencias globales, tendencias sobre el consumidor, sobre el talento humano, los canales de distribución, la regulación, entre otros.

INTERCONEXIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS

De igual manera, el modelo GTR considera la financiación del riesgo como parte fundamental dentro de su gestión, para lo cual se desarrollan herramientas y conocimiento para considerar la relación Retención – Transferencia de estos clientes de una manera diferente y propiciar nuevos esquemas de aseguramiento.

El modelo de negocio, le permite a Suramericana convertirse en un aliado en la gestión de las tendencias y los riesgos asegurables y no asegurables de las grandes empresas y grupos empresariales, potenciando su crecimiento sostenible, continuidad del negocio y generación de valor.

Igualmente, a partir de este concepto se desarrolló una propuesta estratégica de gestión integral de riesgos que se presentó con muy buena acogida en 122 grupos empresariales y se concretó en una metodología cuantitativa para un caso piloto de riesgos de la naturaleza, que será el punto de partida para el desarrollo de nuevas metodologías y propuestas de trabajo para la evaluación de los diferentes tipos de riesgos y sus interacciones con variables de producción, financieras, de mercado, entre otros, representativas de cada tipo de negocio.

Este nuevo enfoque de acercamiento y trabajo conjunto con los clientes es una oportunidad para mostrar sinergias entre las compañías de Suramericana, implementar servicios integrados y potenciar el conocimiento al servicio de los clientes empresariales.

## CULTURA DEL CUIDADO

El proyecto Cultura del Cuidado identificó cada una de las prácticas de cuidado que como compañía hemos desarrollado históricamente y las enriqueció conceptual y metodológicamente. Promover esta filosofía es un impulso a nuestro camino para ser sostenibles, contribuye con el mejoramiento de las condiciones de salud y seguridad y aporta al bienestar, la productividad y la competitividad de nuestras Compañías y públicos de interés.

El proyecto ha venido compartiendo los lineamientos conceptuales que construyó y que nos permitirá a las compañías de la Vicepresidencia de Seguridad Social, mantener un norte claro frente a los aspectos que se deben tener en cuenta para facilitar la apropiación social del cuidado en nuestros públicos de interés, internos y externos.

Con este mismo propósito, se desarrolló una metodología escalable, flexible y medible que facilita la transformación cultural, articulando y enriqueciendo nuestras estrategias, acciones, proyectos y modelos con otros enfoques interdisciplinarios.

De este modo la Cultura del Cuidado se revela como la estrategia que contribuye con el desarrollo de nuestra organización y de otros.

## CULTURA DEL CUIDADO

lo que somos y hacemos para cuidar la vida

## EXPERIENCIA DE CLIENTE

Creemos en el servicio como una experiencia que genera confianza y bienestar.

Valoramos y cuidamos a las personas, son la esencia de nuestro trabajo, reconocemos sus necesidades, buscamos satisfacerlas y sorprenderlas positivamente en cada momento para ser la Compañía que elijan, recuerden y recomienden.

El entendimiento de las personas conduce a descubrir las emociones, pensamientos, interrelaciones y valores que inciden de manera significativa al momento de elegir o tomar una decisión. Así mismo, las redes sociales, el acceso a la información y la movilidad, entre otras, plantean otras prioridades y canales de interacción. Para satisfacer a un cliente no basta con desarrollar un producto o un servicio, los consumidores de hoy exigen ir más allá, vivir experiencias memorables.

En Suramericana entendemos la experiencia como la interacción que tiene una persona con la marca en cualquier momento, desde cualquier lugar, y por cualquier canal de atención. Cuando un ser humano interactúa interpreta lo que está viviendo y lo lleva a sentir una emoción, por tanto, se tiene el firme propósito de humanizar el contacto con el cliente, llegar a su corazón para que encuentre sentido y valor a su relación con la Compañía, tener procesos pensados en el cliente, desde el cliente y para el cliente.

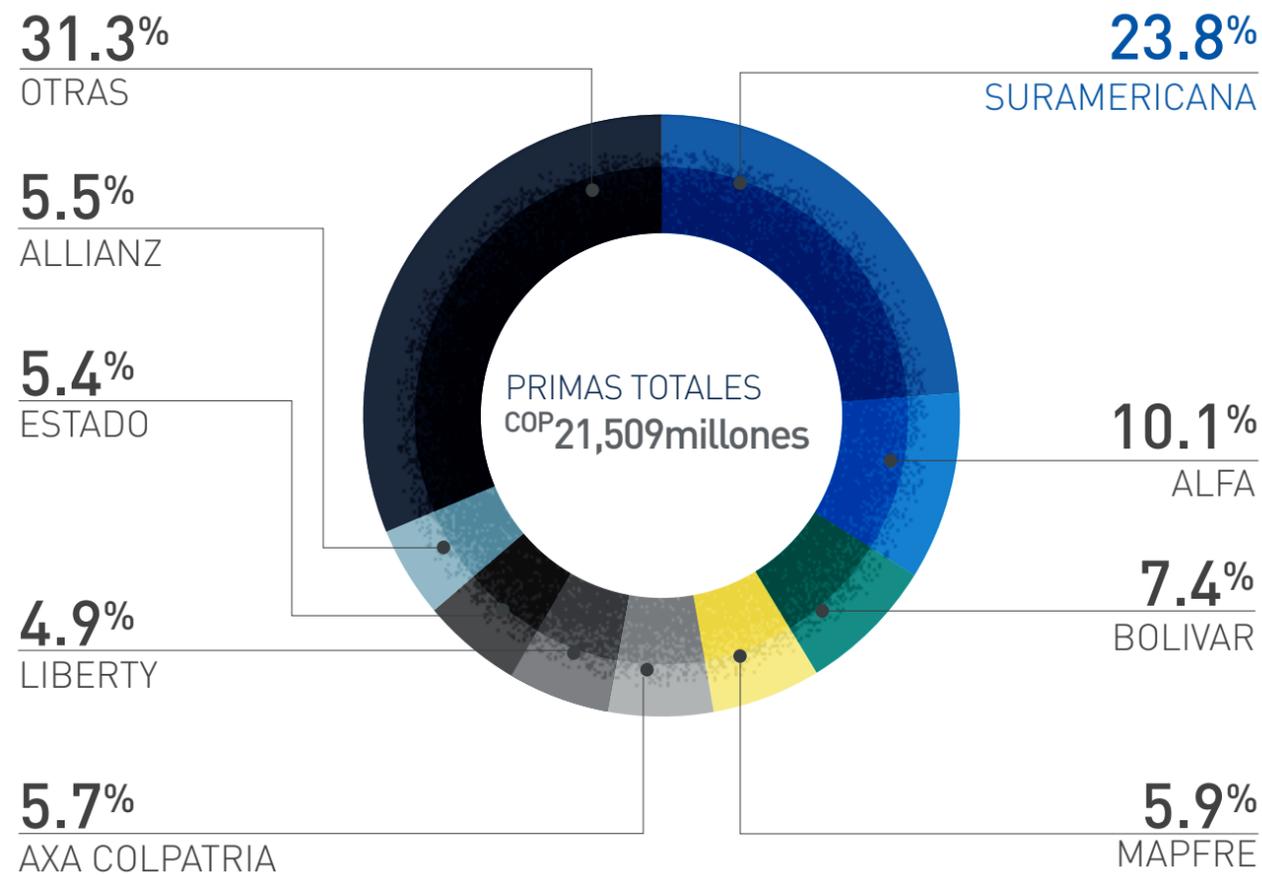
El servicio genera confianza, construye relaciones que perduren en el tiempo, relaciones de largo plazo como base de la competitividad y de la sostenibilidad.

**VALORAMOS Y CUIDAMOS A LAS PERSONAS,** son la esencia de nuestro trabajo, reconocemos sus necesidades, buscamos satisfacerlas y sorprenderlas positivamente en cada momento para ser la Compañía que elijan, recuerden y recomienden.

CIFRAS

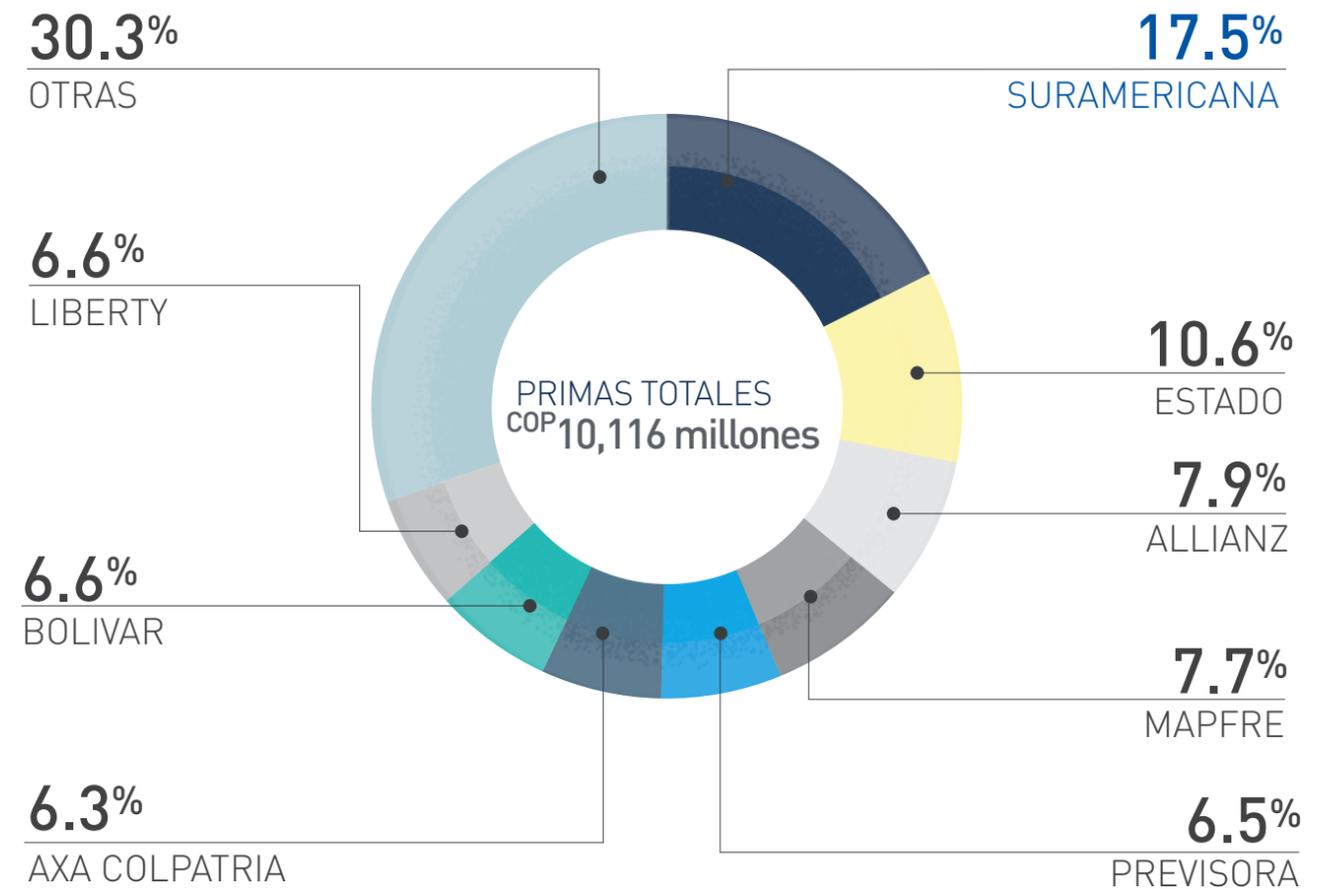
| PARTICIPACIÓN DEL MERCADO

TOTAL RAMOS



2014: 31.5% | 2013: 28.4%

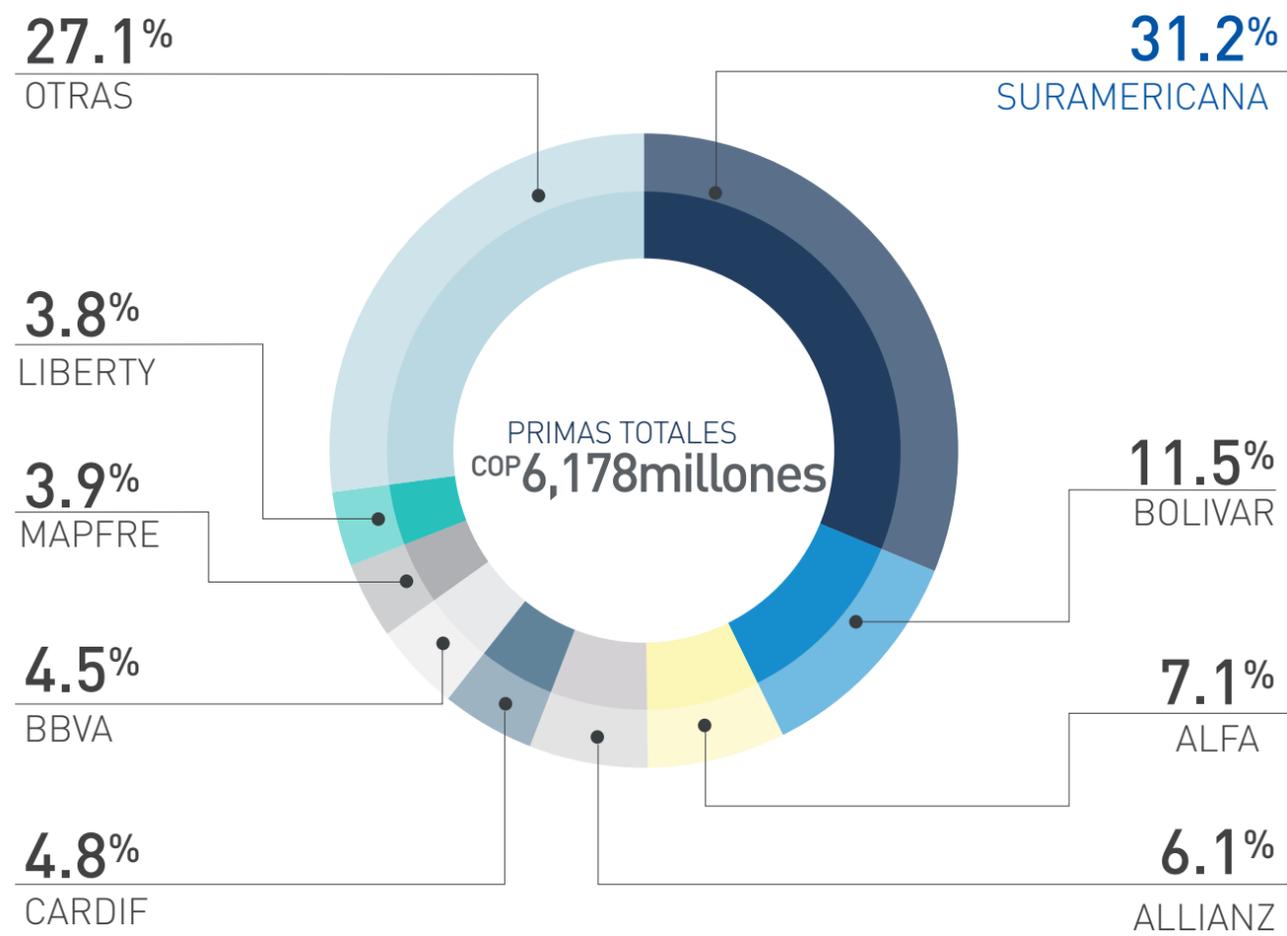
TOTAL SEGUROS GENERALES



\*Generales contiene los siguientes ramos: autos, incendio, transportes, sustracción, cumplimiento, ingeniería, manejo, RC, hogar, soat, desempleo, agrícola, otros generales.

2014: 17.3% / 2013: 17.3% / 2012: 17.1%

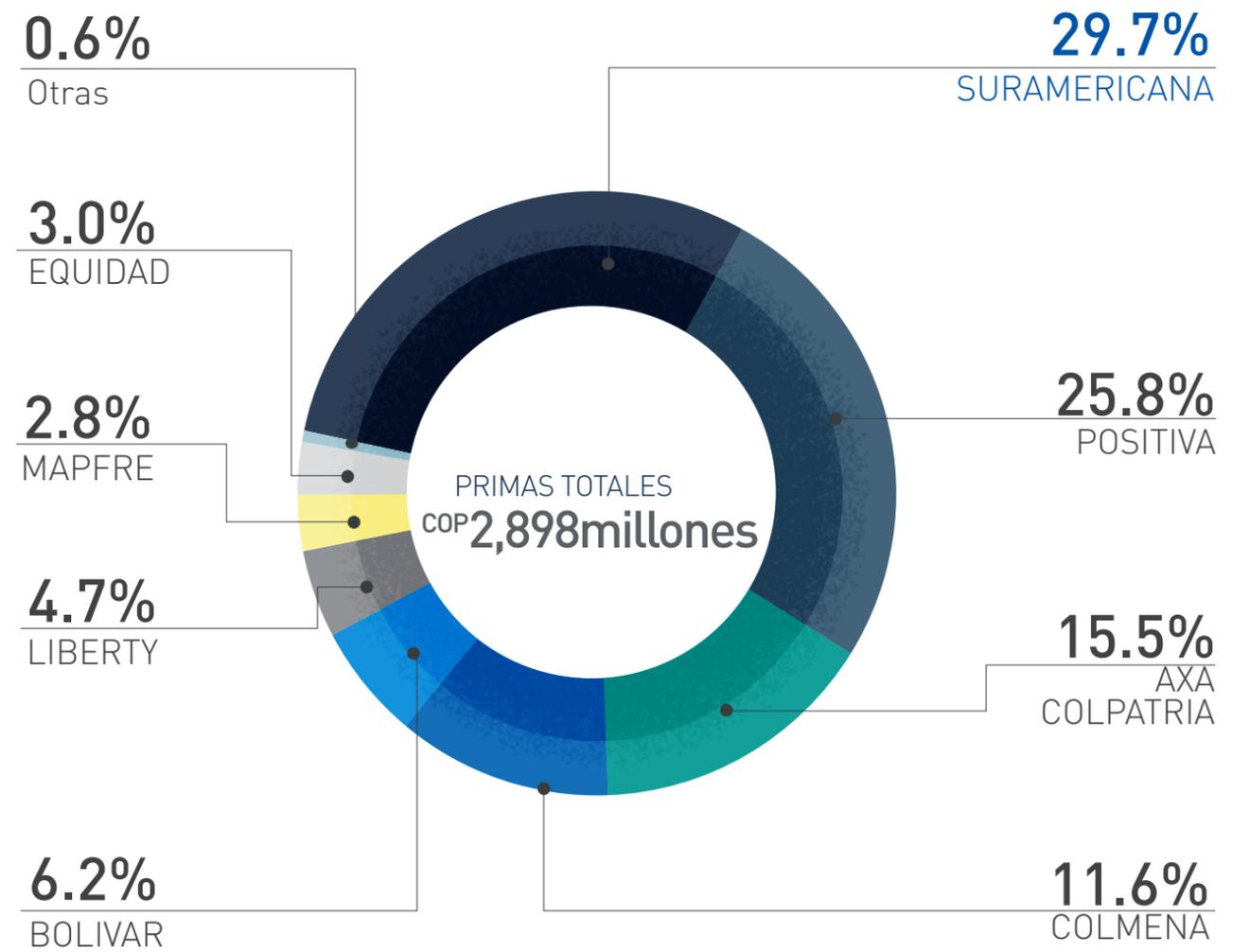
TOTAL SEGUROS DE VIDA



2014: 31.5% | 2013: 30.3%

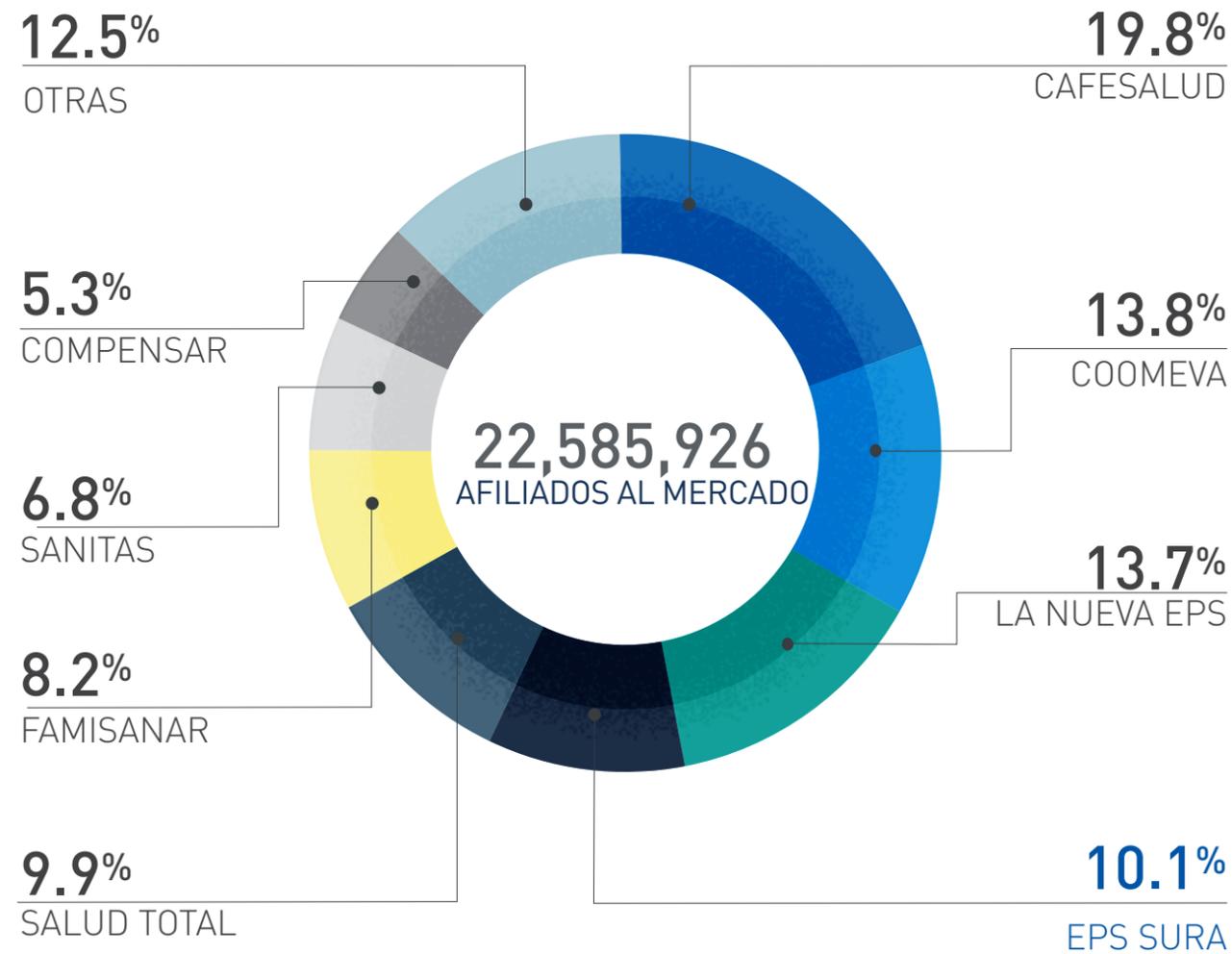
\*Contiene los siguientes ramos: vida individual, vida grupo, salud, accidentes, otros personas.

ARL SURA



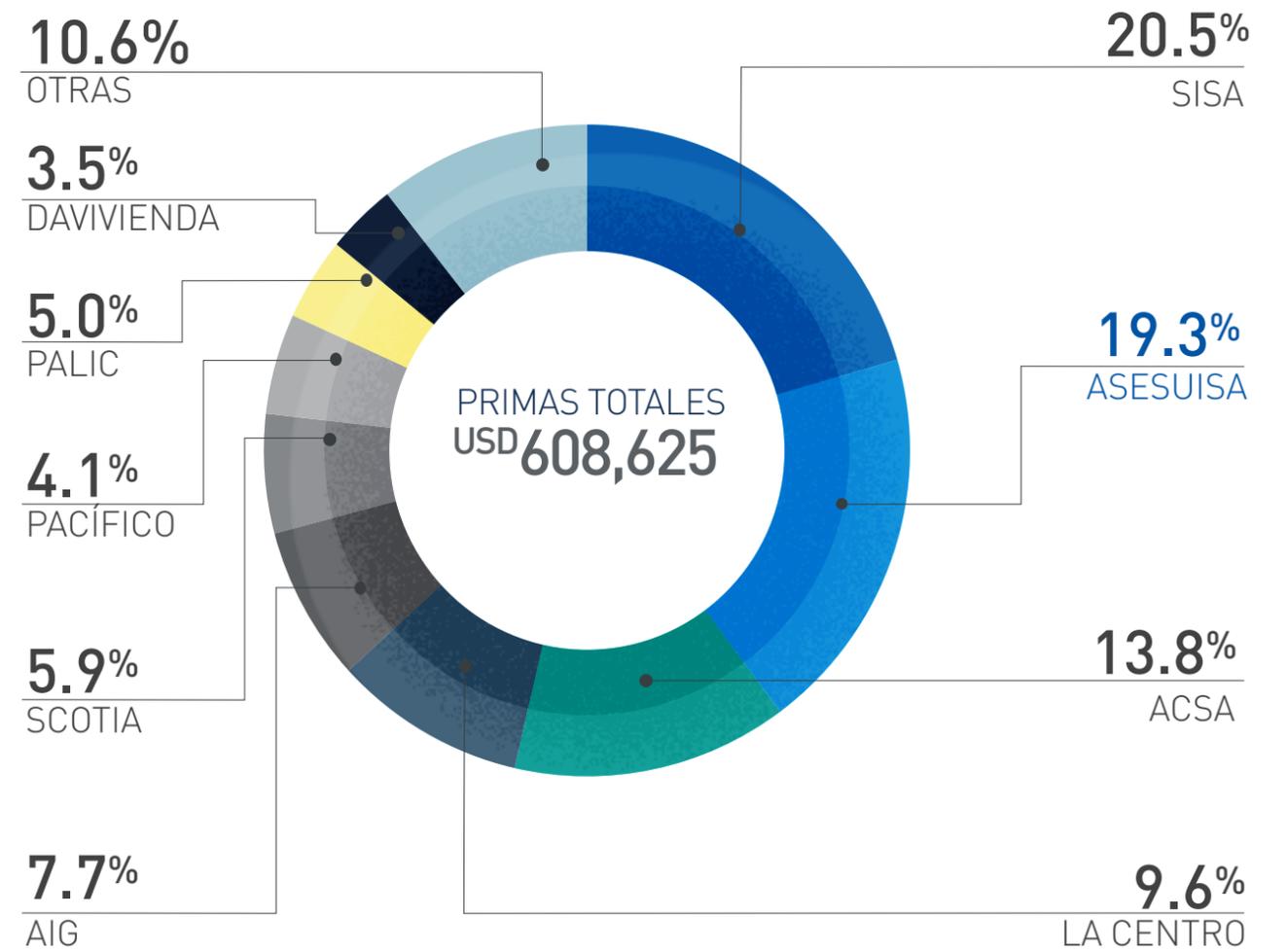
2014: 29.9% | 2013: 28.8%

EPS SURA



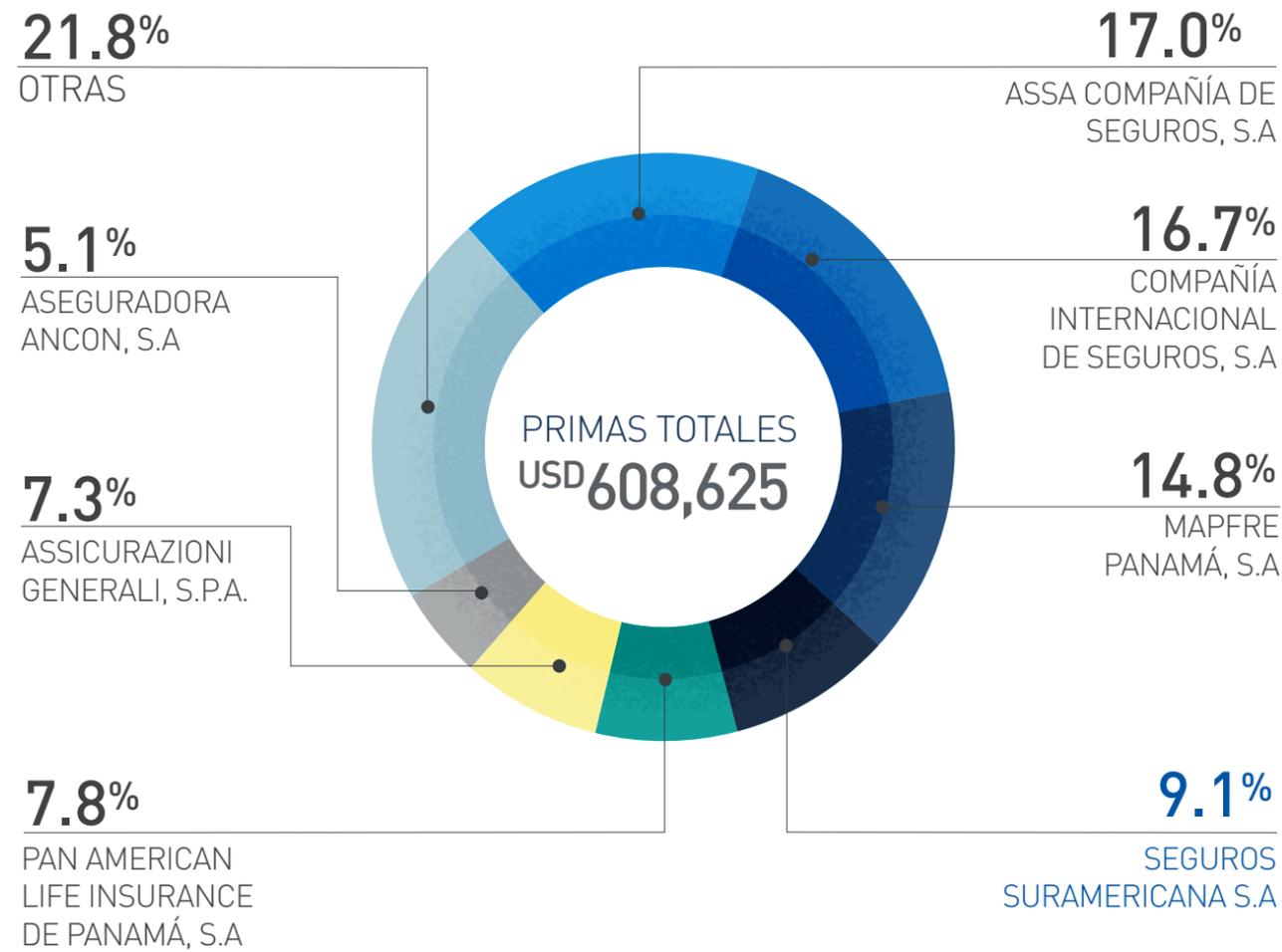
2014: 9.5% | 2013: 8.3%

ASESUISA EL SALVADOR



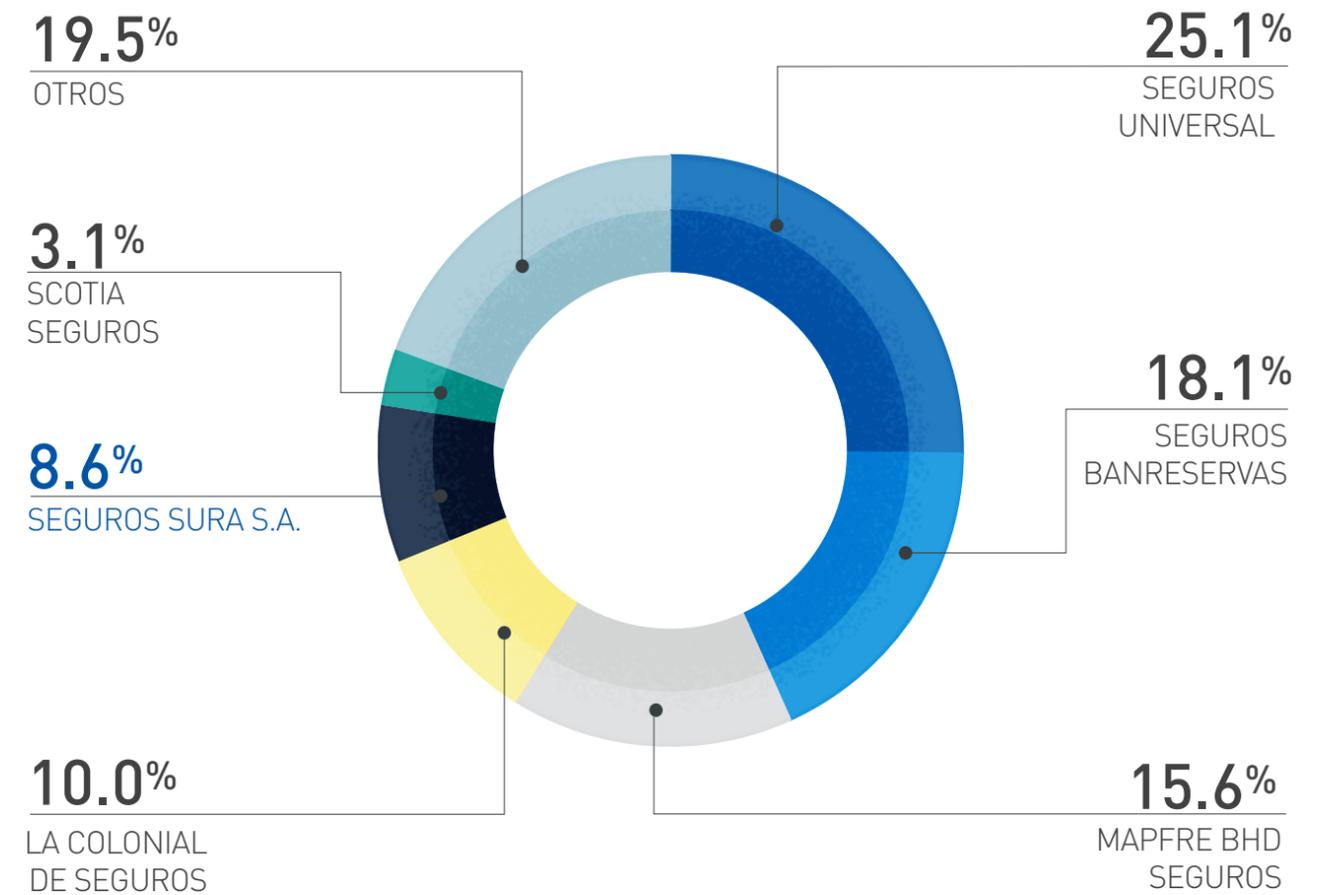
2014: 19.2% | 2013: 19.1%

## SEGUROS SURA PANAMÁ



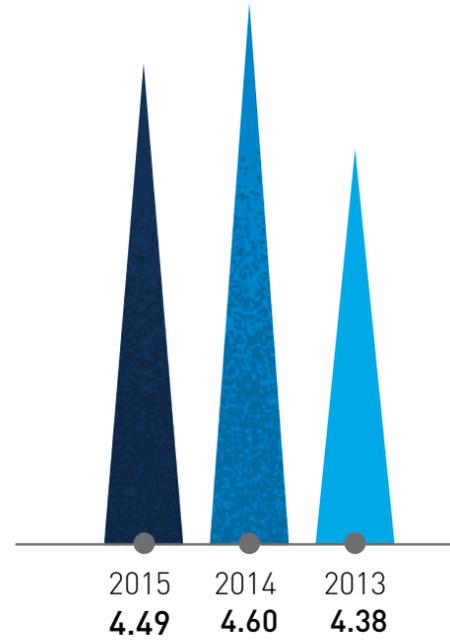
2014: 4.5% | 2013: 4.02%

## SEGUROS SURA REPÚBLICA DOMINICANA

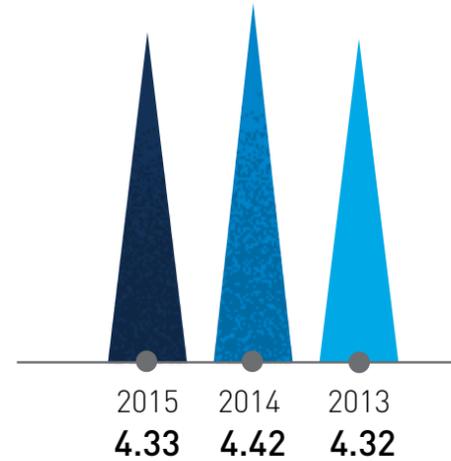


2014: 9.2% | 2013: 10.4%

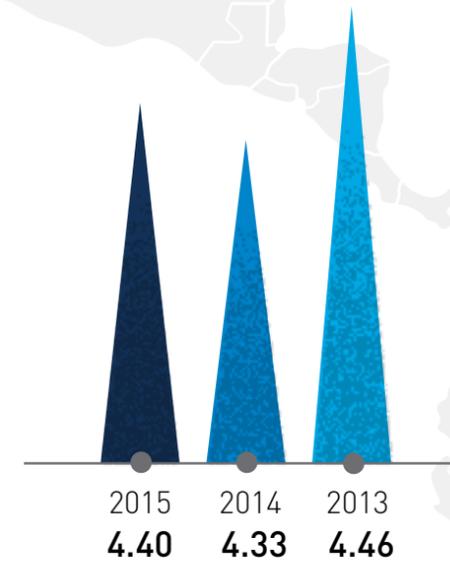
SATISFACCIÓN DE CLIENTES



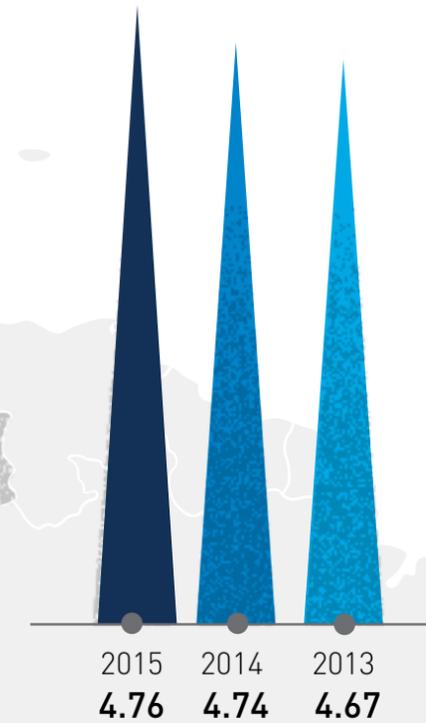
ASESUISA EL SALVADOR



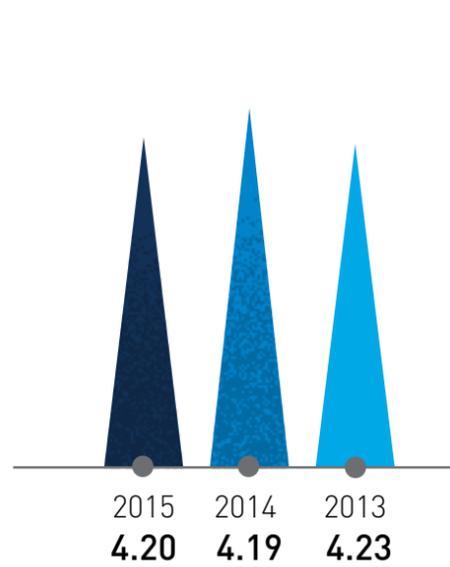
SEGUROS SURA  
REPÚBLICA DOMINICANA



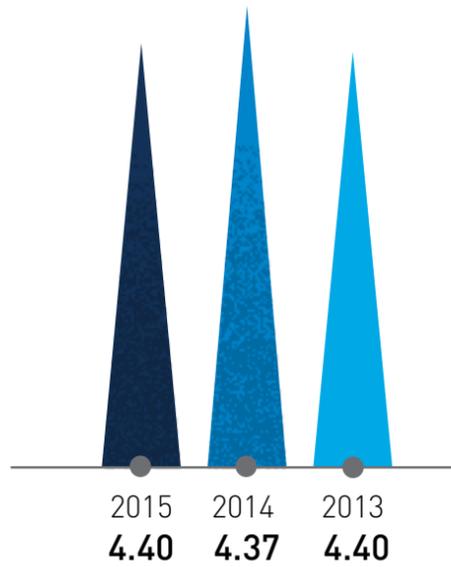
SEGUROS SURA  
PANAMÁ



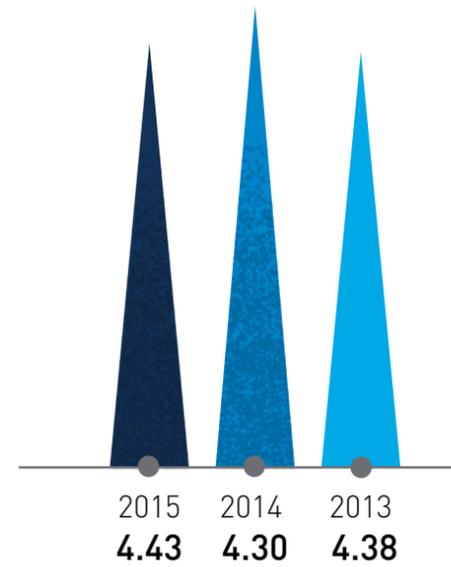
SEGUROS SURA  
COLOMBIA



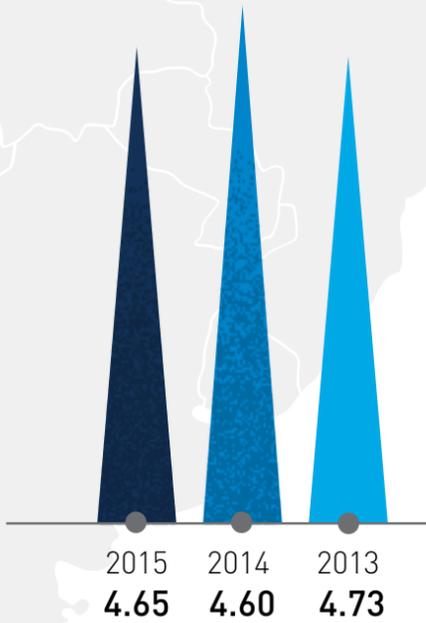
EPS SURA



ARL SURA



IPS SURA



DINÁMICA

CONTACTOS



An aerial photograph of Sao Paulo, Brazil, showing a dense urban landscape with numerous high-rise buildings and a central green area with a river. A semi-transparent white text box is overlaid on the upper right portion of the image. The text inside the box reads "Innovación y nuevos negocios".

# Innovación y nuevos negocios

Sao Paulo

## INNOVACIÓN SURAMERICANA



### MODELO DE OPERACIÓN

#### Ecosistema

#### Gestión de ideas

#### SURALAB

#### Difusión de la innovación

A lo largo de su historia, Suramericana ha incorporado la innovación como una estrategia inherente a su gestión, lo que le ha permitido desarrollar niveles de competitividad y liderazgo. En el deseo permanente de mantener este liderazgo, y consciente de que la innovación es una disciplina que requiere ser administrada, decide en 2015 designar una estructura que consolide las capacidades de innovación articulando los elementos existentes y la creación de nuevos procesos que permitan la maduración y desarrollo permanente del tema en las Compañías.

La innovación no es un proceso aislado, o la responsabilidad de un grupo exclusivo de personas. Por el contrario, se concibe como un acelerador de la estrategia del negocio, generando transformaciones y cambios que faciliten el conocimiento, el desarrollo, la investigación y la innovación.

En 2015 se consolidó el modelo de operación del área de innovación, con los siguientes frentes de trabajo:

- Ecosistema para innovar
- Gestión de ideas
- SURALAB
- Difusión de la Innovación

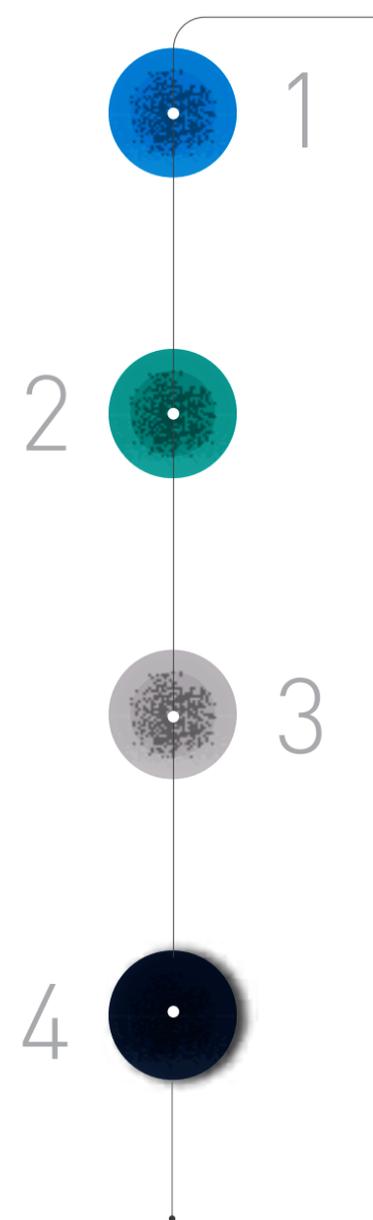
### ECOSISTEMA PARA INNOVAR

Lo conforma una red de actores internos y externos, que apalancan la generación y ejecución de proyectos de innovación. Se afianzaron vínculos con más de 230 aliados.

#### Internos

Se consolidó una red de 168 Dinamizadores a nivel nacional, empleados apasionados por la innovación que tienen el rol de fomentar las actividades de innovación en las diferentes áreas de la Compañía. Se formaron 25 Vigías de Información para observar y analizar las tendencias que pueden constituirse en oportunidades de innovación. Ambas redes cuentan con planes de incentivos y fueron certificadas con proveedores externos en herramientas para el desarrollo idóneo de su rol.

### CONNECTION DAY



### GRUPOS de investigación

#### Externos

18 proveedores de servicios administrativos y del negocio Autos fueron patrocinados por la compañía en un programa promovido por Ruta N para fortalecer las capacidades de innovación. Los proyectos de aplicación formulados resuelven oportunidades de mejoramiento en los procesos de interrelación de estos proveedores con la Compañía.

Más de 25 personas se vincularon al programa de Innovación abierta, Imagine Express Colombia. Profesionales, empresarios, consultores, hicieron parte de la resolución de dos retos de negocio para ser resueltos entre empleados y estos terceros. Los resultados se presentaron en ANDICOM 2015, uno de los eventos de tecnología más importantes de América Latina.

Para acercar las universidades a las necesidades de los negocios e impulsar los procesos de innovación, se creó el Connection Day. Cerca de 4 grupos de investigación de la Escuela de Ingeniería de Antioquia participaron con la exposición de 14 proyectos. De este espacio surge un proyecto en conjunto que será desarrollado en 2016. Adicionalmente se trabajó muy de cerca con la Universidad de los Andes y la Universidad Javeriana de Cali, en el desarrollo de programas, asesorías y redes de conocimiento.

Como firmantes del Pacto por la Innovación, programa promovido por Ruta N, Suramericana participó en diferentes iniciativas en la ciudad de Medellín. Adicionalmente se participó en convocatorias lideradas por Connect Bogotá, con quien se desarrollaron actividades de fortalecimiento de la red.

Se contó con la participación de 15 expertos nacionales e internacionales, que permitieron profundizar y movilizar la innovación.

## GESTIÓN DE IDEAS

Busca ejecutar las acciones que garanticen el proceso de generación, captura, evaluación y selección de las iniciativas con potencial innovador para Suramericana.

En 2015 se desarrolló una plataforma tecnológica, basada en las mejores prácticas a nivel mundial, para gestionar campañas de ideación más versátiles con acceso para todos los empleados de la Compañía.

Se evaluaron y clasificaron las ideas de la primera campaña de ideación lanzada en 2014, en la que participaron 295 proponentes con 350 ideas de las que se seleccionaron 32 iniciativas con potencial innovador.

Se promovió una campaña de ideación para resolver 2 retos de negocio, uno para Seguros y otro para Seguridad Social en la que participaron 65 proponentes con 58 ideas, de las que se seleccionaron 2 iniciativas con sus respectivos proponentes para que hicieran parte del equipo de trabajo del primer programa de innovación abierta Imagine Express Colombia. Las campañas de ideas son un vehículo para vincular la participación activa de todos los empleados de la Compañía con la Innovación.

## SURALAB

Es el lugar donde las ideas con alto potencial innovador son conceptualizadas y llevadas a prototipos que permitan validar si sus modelos de negocio son viables y aceptados por el mercado. Para este proceso

se cuenta con espacios físicos donde trabajan equipos multidisciplinarios acompañados por diferentes herramientas. Este es uno de los frentes donde se materializa la participación de todas las áreas y empleados. En 2015 se contó con un proyecto disruptivo que actualmente se encuentra en etapa de lanzamiento y fueron conceptualizadas varias iniciativas que están en fase de evaluación para determinar si son desarrolladas en 2016.

## DIFUSIÓN

Este frente busca comunicar para homologar el conocimiento sobre innovación, fomentar nuevas conductas y acercar la innovación a todos los empleados, a través de diferentes contenidos, formatos, y estrategias digitales y presenciales.

Se realizaron 7 cursos de formación en la plataforma virtual para desarrollar las competencias de innovación en el que participaron más de 2,100 personas.

771 personas participaron en talleres y conferencias de innovación.

Los expertos Jay Rao y Salim Ismail compartieron su visión y experiencia en innovación.

Se crearon y consolidaron las Charlas Creativas, un espacio para difundir prácticas de innovación, que reunió 20 conferencistas para socializar 16 experiencias que ocurren al interior de la Compañía. Así mismo, se creó el boletín Somos Creativos, con circulación trimestral para comunicar las novedades con los públicos internos y externos.

## GESTIÓN DEL RIESGO INDIVIDUALIZADO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS, EN TIEMPO REAL, DEL COMPORTAMIENTO EN SALUD DE NUESTROS AFILIADOS

En el 2015 nos apoyamos en nuestros sistemas de información para conocer y analizar el comportamiento de la población diabética y de mujeres en edad fértil, logramos monitorear en tiempo real el uso de los servicios de prevención y servicios asistenciales, permitiéndonos a través de la utilización de herramientas analíticas conocer el riesgo individualizado de estas poblaciones y así poder identificar, clasificar e intervenir el riesgo de manera oportuna.

En EPS SURA contamos con un modelo de información descriptivo y predictivo que permite anticipar y evitar desenlaces de algunas condiciones de salud. Con este sistema de información y herramientas tecnológicas analíticas estamos mejorando las condiciones de salud de nuestros afiliados, impactamos en su experiencia y en los resultados financieros.

## RETOS

- Acceso al sistema nacional de innovación.
- Definir proceso de ciencia, tecnología e innovación (CT+I).
- Sistematizar la innovación como una práctica permanente (Modelo de Innovación).
- Fortalecer la cultura organizacional hacia la innovación.
- Sistema para el desarrollo e implementación de nuevas y mejores ideas.
- Preparar las capacidades necesarias para competir en los negocios de mediano y largo plazo.
- Identificar modelos de negocio innovadores a partir del modelo de negocio actual.
- Consolidación del sistema de innovación como vehículo que fortalezca la competitividad de la empresa en el sector.
- Desarrollo de nuevos negocios basados en innovación.
- Establecer la relación directa entre la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa con la innovación (Incremento ventas vía innovación).



Compromiso con el  
**desarrollo sostenible**

Lima

## PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS



Adquieren mayor relevancia para las empresas y las personas

La industria aseguradora es fundamental en la competitividad de las industrias y el desarrollo de los países, es este sector el que logra relaciones de confianza al respaldar el cumplimiento de los objetivos de empresas y las personas en diferentes industrias, contextos y etapas de madurez con un compromiso responsable, solidario y sostenible.

El respaldo de la industria aseguradora se ha descrito como una transferencia del riesgo, sin embargo, la gestión adecuada y eficiente de estos es lo que enriquece a los actores que participan en la cadena de valor de los seguros. Son las empresas de seguros, las llamadas a adelantarse, a analizar los riesgos que los entornos proponen y a generar para sus clientes alternativas que aumenten la comprensión de los riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades que de estos se pueden derivar. Con un entorno que cambia velozmente, los riesgos se redefinen tanto en su naturaleza como en la probabilidad de su materialización; asuntos como el cambio climático, el cambio demográfico o las nuevas tecnologías, entre otros, adquieren mayor relevancia para las empresas y las personas y se convierten así en asuntos materiales para las compañías que gestionan sus pólizas de seguros.

Suramericana, reconociendo estos hechos y en coherencia con su actuar responsable, ha decidido adherirse en 2015 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, promovido por la Iniciativa Financiera del Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas –UNEP FI–. Este compromiso público se traduce en la implementación de cuatro principios que deben guiar el actuar de las organizaciones adheridas:

1. Integramos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.
2. Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
3. Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
4. Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.

“ Me complace anunciar que Suramericana se ha adherido a los Principios para la sostenibilidad en Seguros de UNEP FI. Una estrategia sostenible para la gestión de riesgos que hace parte integral de nuestra manera de hacer negocios; los criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG) son parte de las consideraciones que se hacen al momento de analizar los clientes y los negocios potenciales, siempre considerando los sectores y contextos en que estos operan. ”

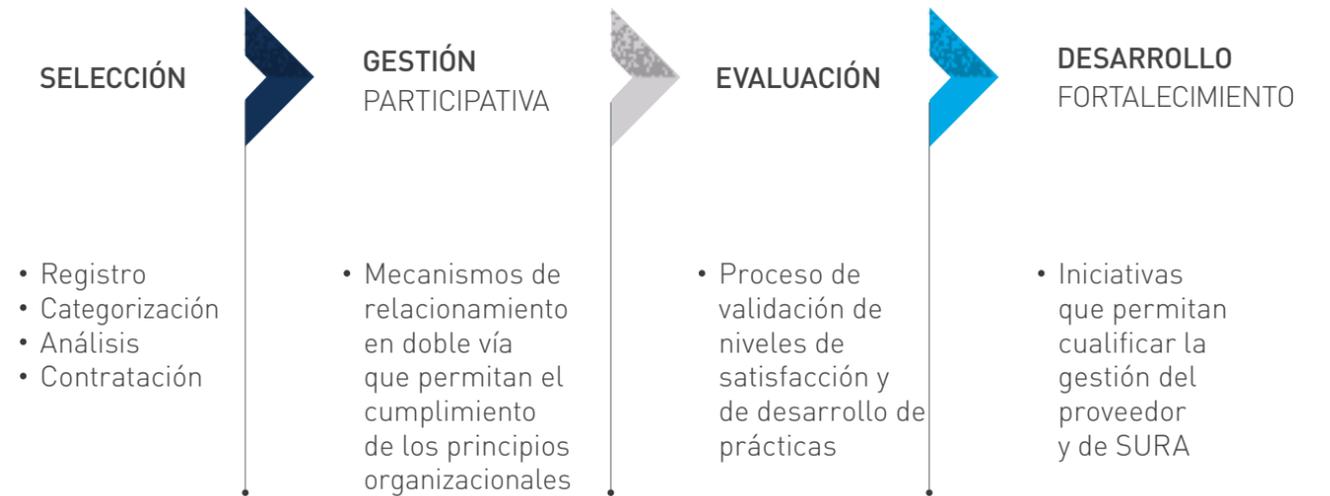
## PROVEEDORES

“ Muchos de los servicios y bienes que necesitamos para nuestros clientes los suministran nuestros proveedores. Estas personas, empresas y familias ocupan un sitio importante y estratégico en SURA, por eso hemos venido trabajando juntos a través de una comunicación permanente, fluida y clara para desarrollar buenas prácticas y una relación a largo plazo. La formación y desarrollo también representan elementos fundamentales en nuestra estrategia, cuando nuestros proveedores crecen, SURA crece y a su vez aportamos a la competitividad y fortalecimiento del tejido empresarial de nuestro país. ”

**JULIO RESTREPO**  
GERENTE DE LOGÍSTICA

Nuestro modelo de Gestión de Proveedores se fundamenta en:

- Gestión del riesgo y control
- Relacionamiento de largo plazo
- Compromiso con el desarrollo sostenible
- Adopción de buenas prácticas y estándares internacionales



Los proveedores suministran productos y servicios en:

- Administración
- Logística y operaciones
- Consultoría y asesoría
- Tecnología
- Asistencia
- Insumos de salud
- Prestadores de servicios de salud
- Distribuidores de prevención

Se ha definido un marco normativo interno para fortalecer y dar claridad al relacionamiento:

- Política de Gestión de Proveedores y Compras
- Manual de Gestión de Proveedores

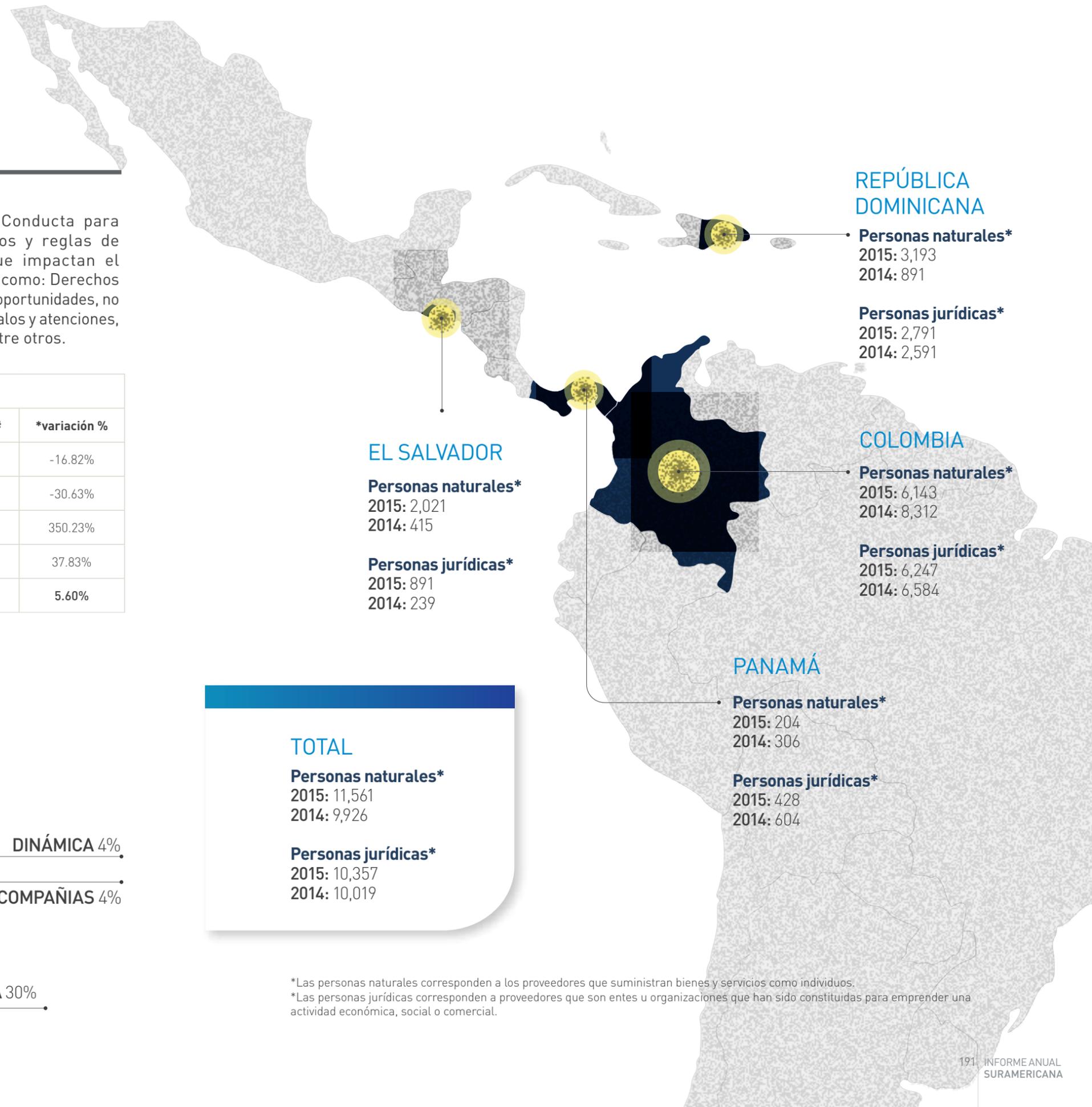
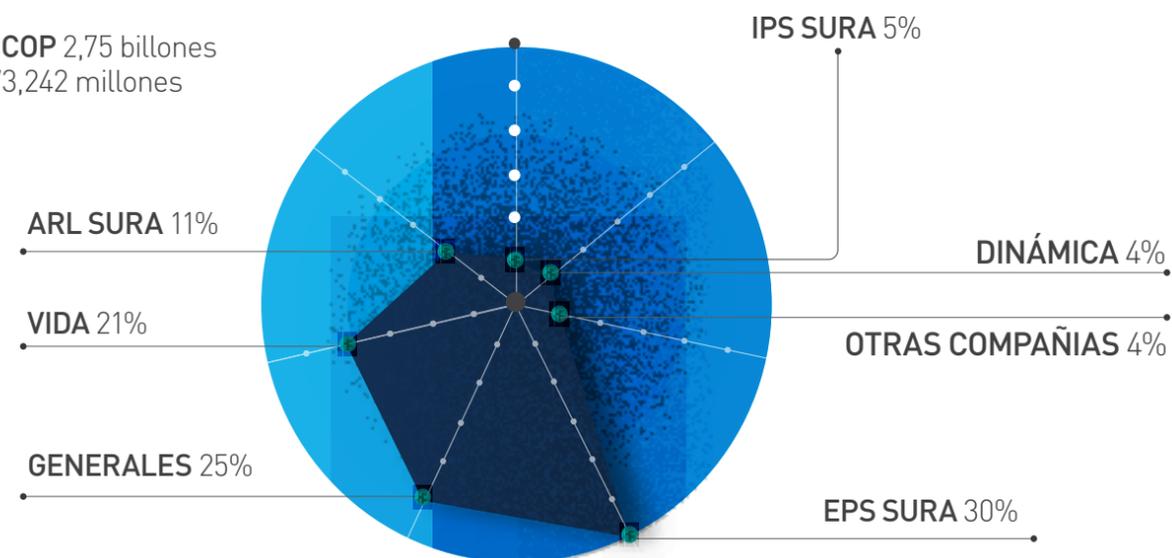
En 2015 se desarrolló el Código de Conducta para Proveedores, que define los principios y reglas de comportamiento frente a asuntos que impactan el relacionamiento SURA – Proveedor tales como: Derechos Humanos, derechos laborales, igualdad de oportunidades, no discriminación, cumplimiento de la ley, regalos y atenciones, conflictos de interés, medio ambiente, entre otros.

Número de proveedores					
País	2013	2014	2015	*variación #	*variación %
Colombia	11,130	14,896	12,390	2,506	-16.82%
Panamá	433	911	632	279	-30.63%
El Salvador	599	655	2,949	-2,294	350.23%
República Dominicana	3,158	3,483	6,041	-1,658	37.83%
<b>Total</b>	<b>15,320</b>	<b>20,845</b>	<b>22,012</b>	<b>-1,16</b>	<b>5.60%</b>

\*Variación entre de 2014 a 2015.

### COLOMBIA

TOTAL COP 2,75 billones  
USD 873,242 millones



### REPÚBLICA DOMINICANA

**Personas naturales\***  
2015: 3,193  
2014: 891

**Personas jurídicas\***  
2015: 2,791  
2014: 2,591

### EL SALVADOR

**Personas naturales\***  
2015: 2,021  
2014: 415

**Personas jurídicas\***  
2015: 891  
2014: 239

### COLOMBIA

**Personas naturales\***  
2015: 6,143  
2014: 8,312

**Personas jurídicas\***  
2015: 6,247  
2014: 6,584

### PANAMÁ

**Personas naturales\***  
2015: 204  
2014: 306

**Personas jurídicas\***  
2015: 428  
2014: 604

### TOTAL

**Personas naturales\***  
2015: 11,561  
2014: 9,926

**Personas jurídicas\***  
2015: 10,357  
2014: 10,019

\*Las personas naturales corresponden a los proveedores que suministran bienes y servicios como individuos.

\*Las personas jurídicas corresponden a proveedores que son entes u organizaciones que han sido constituidas para emprender una actividad económica, social o comercial.



## COLOMBIA

**Proveedores locales**  
2015: 12,255

**Proveedores Internacionales\***  
2015: 135

## PANAMÁ

**Proveedores locales**  
2015: 628

**Proveedores Internacionales\***  
2015: 4

## EL SALVADOR

**Proveedores locales**  
2015: 2,912

**Proveedores Internacionales\***  
2015: 37

## REPÚBLICA DOMINICANA

**Proveedores locales**  
2015: 5,984

**Proveedores Internacionales\***  
2015: 57

## TOTAL

**Proveedores locales**  
2015: 21,779

**Proveedores Internacionales\***  
2015: 233

\*Los proveedores internacionales son aquellos cuya operación está fuera del país.

### Valor total pagado a proveedores

País	COP (millones)	USD (millones)
Colombia	2,750,251	873,242
Panamá	22,041	6,998
El Salvador	129,855	41,230
República Dominicana	45,289	14,379
<b>Total</b>	<b>2,947,437</b>	<b>935,851</b>

### Valor total pagado a proveedores nacionales

País	2014			2015		
	COP (millones)	USD (millones)	%	COP (millones)	USD (millones)	%
Colombia	2,033,220	645.6	98.7	2,720,025	863.6	98.9
Panamá	6,031	1.9	95.8	21,635	6.9	98.2
El Salvador	38,996	12.4	98.9	128,648	40.8	98.1
República Dominicana	34,359	10.9	99.0	44,975	14.3	99.3
<b>Total</b>	<b>2,112,607</b>	<b>670.8</b>		<b>2,915,283</b>	<b>925.6</b>	

**1,600**  
REGISTROS

de proveedores en  
Colombia

**DOCUMENTACIÓN  
DE PROCESOS DE  
NEGOCIACIÓN**

para insumos

**1,827**  
PROVEEDORES  
INDEPENDIENTES

En 2015 se destacan los siguientes avances en el desarrollo del modelo de gestión en Colombia:

### SELECCIÓN

Puesta en marcha del *Supplier Relationship Management* – SRM –, herramienta tecnológica que facilita el proceso de relacionamiento, los procesos de autogestión de la información y la consolidación de datos relevantes para la gestión y la toma de decisiones. Este aplicativo permitió:

- 1,600 registros unificados para todas las Compañías en Colombia.
- Documentación de procesos de negociación para insumos médicos de Dinámica, insumos odontológicos de IPS y servicios de telecomunicaciones y mobiliarios para la Gerencia de Logística.
- Identificación de 1,827 proveedores independientes con el objetivo de incluirlos en el Programa de Cumplimiento y Tratamiento de Gestión de Seguridad Social para garantizar la adecuada gestión del riesgo y el cumplimiento de los requisitos legales.

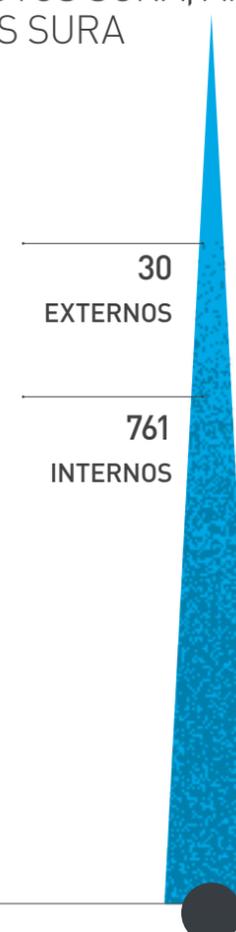
### GESTIÓN PARTICIPATIVA

Suramericana trabaja día a día en promover una comunicación continua con los proveedores, con el objetivo de mantener una relación de cercanía y confianza con ellos.

En las compañías de la seguridad social (ARL y EPS) se desarrolló e implementó un Plan de Relacionamiento basado en factores de diferenciación que fortalezcan, cuiden y generen la relación entre las Compañías y sus proveedores.

Se oficializó el sitio proveedor.sura.com para centralizar la información relevante para el desarrollo y fortalecimiento de los aliados.

**761 PROVEEDORES**  
AUTOS SURA, ARL SURA,  
IPS SURA



PROVEEDORES  
EVALUADOS

### EVALUACIÓN

Se continuó con la implementación de los métodos de control y seguimiento de los niveles de riesgos de los proveedores, según su actividad y/o el volumen de adjudicación.

721 proveedores de Autos SURA, ARL e IPS y 5,038 médicos e instituciones de Pólizas de Salud y Medicina Prepagada EPS SURA fueron evaluados internamente en aspectos claves como: oportunidad, calidad, garantía y nivel de servicio.

40 proveedores de Dinámica que representan 80% del total de las compras de este negocio se evaluaron bajo criterios de calidad, oportunidad y servicio. Teniendo en cuenta la calificación obtenida se realizó un seguimiento trimestral, semestral y anual. 8 proveedores fueron auditados externamente en la calidad del servicio y en sitio.

30 proveedores de Autos SURA fueron evaluados externamente analizando la satisfacción de la relación con SURA a través del proveedor externo Allus.

Se realizó una encuesta a los prestadores de servicio de EPS SURA en los segmentos de IPS Básicas, clínicas, hospitales, urgencias, medicamentos y ayudas diagnósticas evaluando en cada uno de ellos variables de carácter operativo y administrativo. Se percibe un crecimiento en la satisfacción de los prestadores con una calificación de 4.51.

**40 PROVEEDORES**  
DINÁMICA

**30 PROVEEDORES**  
AUTOS SURA

## DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO

El Plan Excelencia SURA permite desarrollar acciones de cualificación técnica y empresarial de los proveedores, promoviendo el crecimiento y mejoramiento continuo, el cumplimiento de legal y la reducción de los riesgos potenciales en la cadena de valor.

Se formaron 100 proveedores de Asistencia SURA y 16 proveedores de ARL SURA a través de alianzas con Cámaras de Comercio de Medellín, Bogotá y Cali en temas como planeación estratégica, seguridad laboral, gobierno corporativo, gestión financiera, gestión humana, mercadeo y servicio al cliente, entre otros.

“ En el año 2015 desarrollamos satisfactoriamente nuestro modelo de acompañamiento y desarrollo a nuestra red de prestadores, en alianza con las Cámaras de Comercio de Bogotá, Cali y Medellín logrando surtir los planes de formación que establecimos bajo Plan Excelencia SURA, buscando con ello la formación, crecimiento, fortalecimiento y formalización de las empresas, porque una de nuestras razones de ser es buscar el desarrollo social y la construcción de una economía sostenible, que se extienda a la mayor comunidad posible, generando un impacto positivo en el entorno social. ”

**NELSON RAMÍREZ**  
GERENTE ASISTENCIA

- Ética
- Cultura
- Liderazgo
- Innovación
- Seguridad Social
- Ecoeficiencia

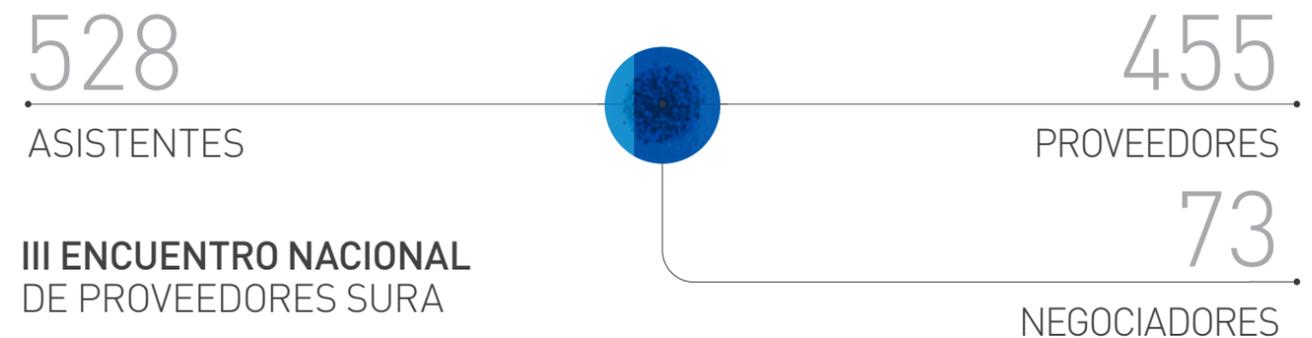
“Llegamos a un mismo punto: sumar esfuerzos para fortalecer la cadena productiva y mejorar las competencias de esos empresarios en sus procesos más sensibles, para verlos crecer y fortalecerse. Realizamos un trabajo de formación y capacitación que entregará un plan de gestión y mejoramiento para cada proveedor de esta cadena productiva y buscando la implementación de un plan de negocios individual empresarial que garantice la prestación de un servicio con excelencia como lo aspira SURA.” **(Cámara de Comercio de Cali)**

En alianza con Ruta N en Medellín se patrocinó la participación de 15 proveedores en el programa Gestores de Innovación donde desarrollaron capacidades para sus organizaciones y presentaron el piloto de un proyecto para Suramericana.

ARL SURA en alianza con la Universidad CES en Medellín desarrolló un diplomado en sistemas de gestión para proveedores que se destacan por su compromiso y servicio al cliente. de igual manera, de la mano de la Universidad Autónoma de Manizales se ofreció un diplomado sobre el Sistema Integral de Riesgos para minimizar los impactos en la gestión de los aliados.

Se realizó el III Encuentro Nacional de Proveedores SURA, en el que participaron 528 asistentes de los cuales 455 fueron proveedores y 73 negociadores. El evento abordó conferencias sobre Ética, Cultura y Liderazgo; Innovación; Seguridad Social; Ecoeficiencia y Oportunidades Intergeneracionales, también se realizó un panel con cuatro proveedores para compartir sus casos de éxito.

140 proveedores se comprometieron a cumplir lo dispuesto en el Código de Conducta y el Manual de Gestión de los Proveedores mediante la firma de los mismos.



“ La experiencia ha sido muy grata porque nos han tenido en cuenta en toda la parte de formación y crecimiento de los proveedores, SURA busca un aliado en nosotros y eso es gratificante porque vemos el desarrollo de nuestras empresas. ”

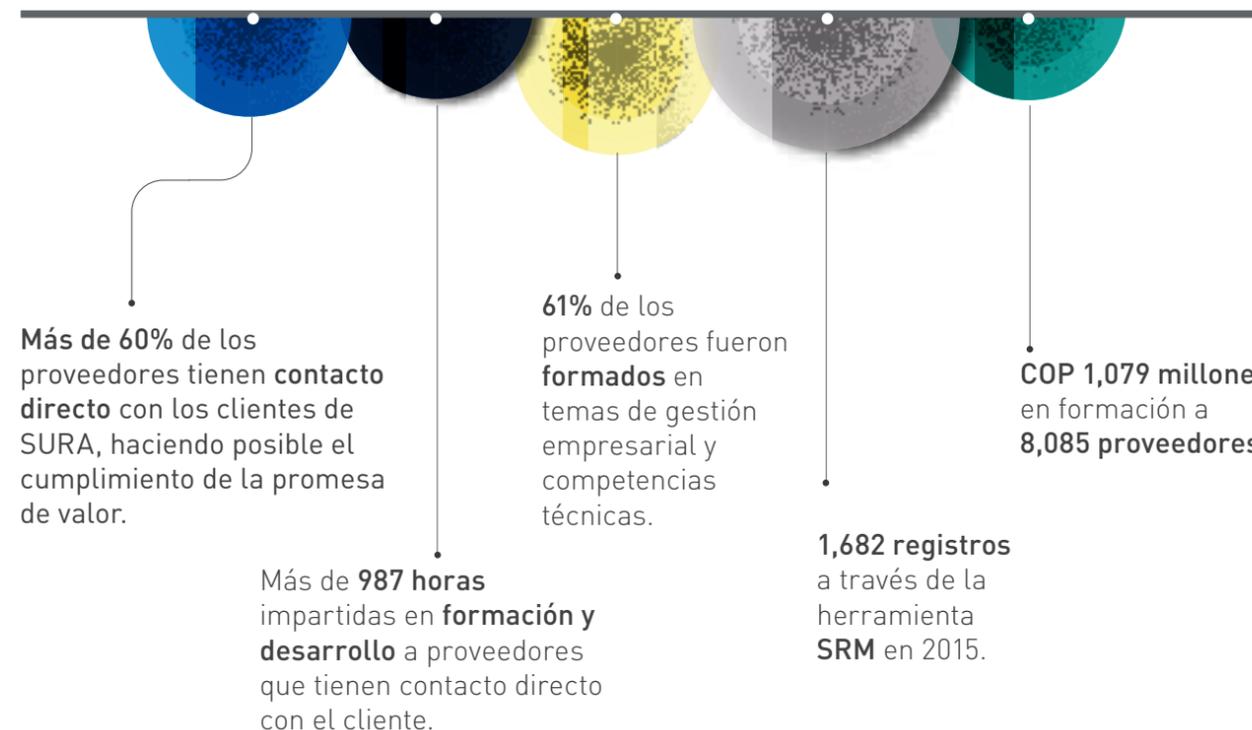
**ALEXANDER OCAMPO**  
PROVEEDOR

EPS SURA ofreció una plataforma virtual bajo streaming de formación continua para los médicos y equipos de salud con conferencias técnicas, guías, demos y temas administrativos. Su público objetivo fue 3,000 personas miembros de los equipos de salud, se lograron 91,571 conexiones para las 329 conferencias disponibles durante 2015.

**3.000** PÚBLICO OBJETIVO

**91,571**  
CONEXIONES

**329**  
CONFERENCIAS



#### MENOS TIEMPO DE ESPERA

Se implementó la asignación de citas a los proveedores de suministros administrativos, dotación de oficina y material publicitario que se entregan en el almacén central para que lleguen de forma programada y no tengan que esperar turnos por represamiento en llegadas simultáneas. Esta iniciativa permitió reducir los tiempos de espera en promedio de 2 horas a 15 minutos máximo.

#### NEGOCIACIÓN GANA-GANA DE MEDICAMENTOS

Los medicamentos para la IPS se negociaron con proveedores que tienen capacidad de abastecimiento a nivel local en cada ciudad, logrando descentralizar la operación, aumentar la oportunidad en la entrega y aporte a la economía local.

Sinergia entre EPS, ARL, Seguros de vida e IPS para la dispensación de medicamentos consolidando la demanda para mejorar la capacidad de negociación y haciendo más atractivo el requerimiento para nuestros proveedores.

### FONDO DE VIVIENDA

El Fondo de Vivienda fue creado en 2011 y es una iniciativa de la Fundación SURA que otorga crédito sin intereses para la compra o mejoramiento de vivienda a empleados del Grupo Empresarial SURA y se hace extensivo a los empleados de proveedores que presten sus servicios en las instalaciones de las Compañías. Este programa aporta, además del crédito, un monto en calidad de donación y una agenda formativa en temas de convivencia, hábitos saludables y finanzas personales.

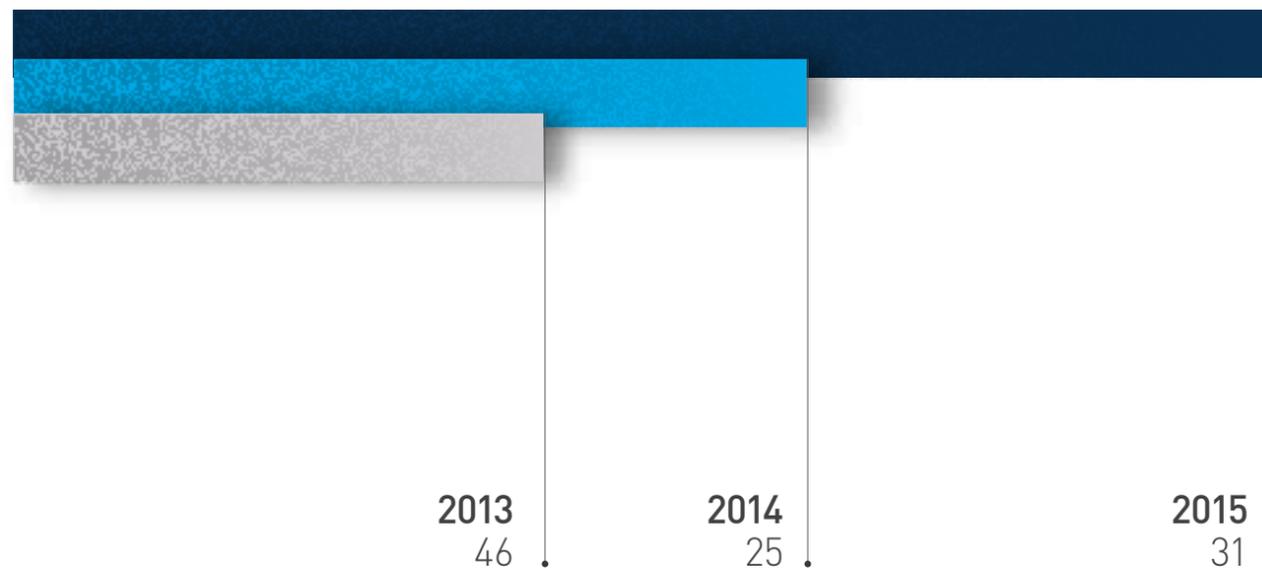
COP 182.9 millones  
(USD 58,050)

EN CALIDAD DE  
DONACIÓN

COP 689.2 millones  
(USD 215,780)

EN CALIDAD DE  
PRÉSTAMO

### EMPLEADOS DE PROVEEDORES BENEFICIADOS



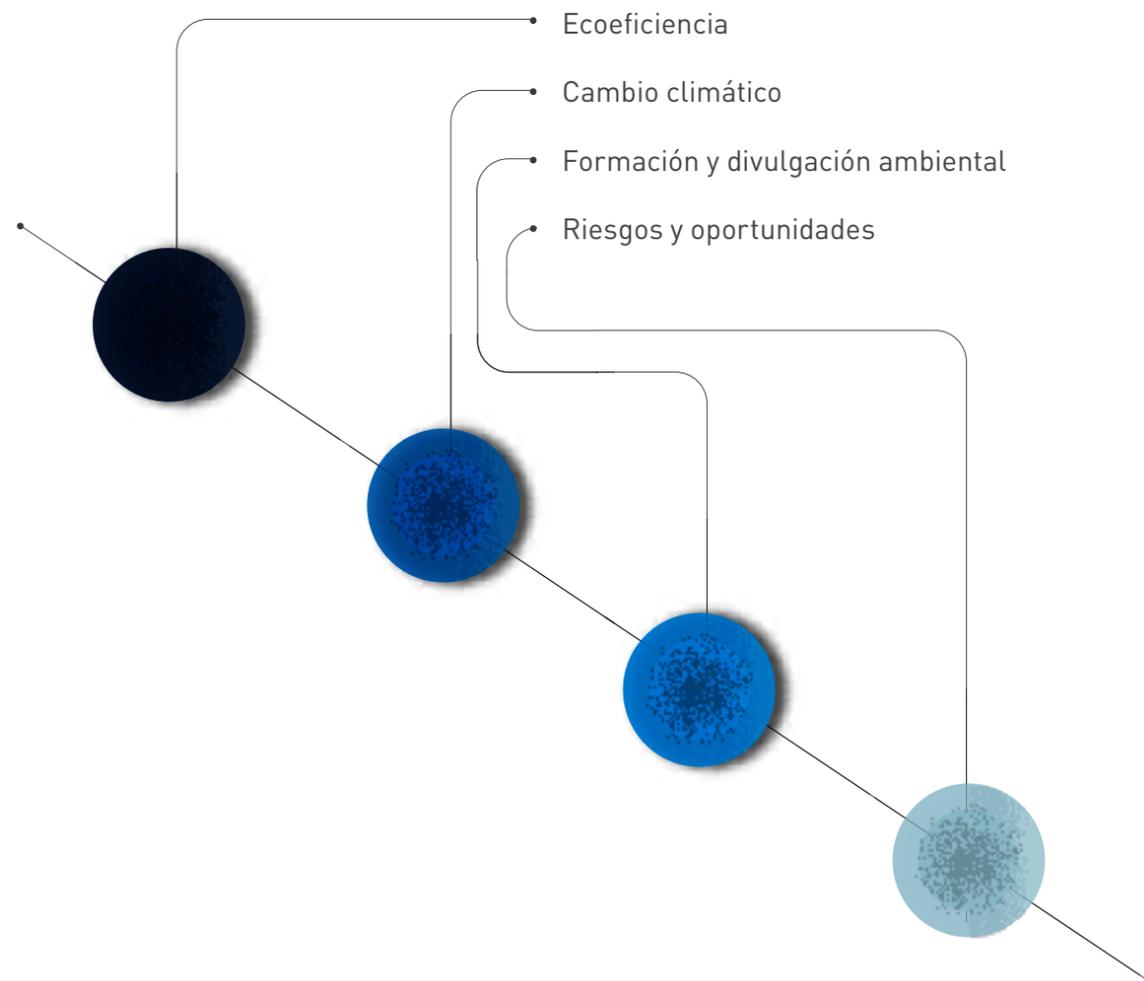
### RETOS:

- Implementar la metodología de riesgos de la cadena de suministro para asegurar la sostenibilidad y la continuidad del negocio, además de hacer tangible la promesa de valor frente a los grupos de interés, en cumplimiento de los principios organizacionales.
- Consolidar las alianzas con entidades públicas, privadas y del tercer sector para el desarrollo de los proveedores en conocimientos de gestión empresarial y técnica.
- Fortalecer el SRM como una herramienta sencilla, amable y práctica para la gestión de proveedores.
- Desarrollar la estrategia para el manejo de seguridad social para proveedores independientes dando cumplimiento a las normas y decretos establecidos por la ley, además de aportar al mejoramiento continuo y gestionar el riesgo de la cadena de suministro.

## MEDIO AMBIENTE

Suramericana asume su responsabilidad con la protección y la conservación del medio ambiente. En desarrollo de la Política de Gestión Ambiental se han establecido procesos que involucran diferentes áreas de las Compañías tanto en el diseño de prácticas, productos y servicios que respondan a las dinámicas del medio ambiente y su impacto en el bienestar y en la competitividad, así como en la identificación, prevención, reducción, control y/o compensación de los impactos ambientales negativos de la operación propia de los negocios.

Los ámbitos de nuestra gestión ambiental son:



## ECOEFICIENCIA



La ecoeficiencia hace referencia a la oportunidad de generar mayor valor mejorando la eficiencia en el uso de los recursos y mitigando el impacto. Esta gestión materializada en el seguimiento al consumo de los recursos naturales y la adopción de la estrategia que permita optimizar el uso de los mismos.

### CONSUMO DE ENERGÍA

#### Colombia

Los consumos de energía realizados por Suramericana pueden ser directos, producto de la quema de combustibles fósiles, o indirectos, resultado de la compra de energía al sistema interconectado nacional mediante alguno de sus operadores.

La energía directa utilizada en Colombia está representada en el consumo de combustible para los siguientes usos:

- Movilidad vehículos ejecutivos
- Movilidad del avión corporativo
- Calentamiento de agua y áreas de baja temperatura (uso de gas natural)
- Plantas eléctricas para garantizar la continuidad de las operaciones de las Compañías

Consumo de energía directa					
Concepto	2013 (MJ)	2014 (MJ)	2015 (MJ)	Variación	Justificación de la variación
Avión corporativo	1,497,769.2	1,964,088.2	2,771,175.9	+ 41.0%	Incremento de horas voladas en 139%.
Vehículos ejecutivos	1,412,780.7	1,528,510.3	1,532,257.8	+ 0.2%	Incremento en los desplazamientos.
Vehículos asistencia AUTOS SURA	N/A	11,761,129.1	10,956,432.4	- 6.8%	Disminución de desplazamientos.
Plantas eléctricas de emergencia	248,135.9	229,405.4	388,718.7	+ 69.4%	Aumentaron mantenimientos de los equipos, lo que incrementó el número de cargas de combustible.
Calentamiento de agua	60,983.1	33,814.4	45,204.0	+ 33.6%	Incremento por mayor demanda del servicio.

Consumo de energía indirecto						
Consumo de energía indirecta	2013 (MJ) <sup>1</sup>	2014 (MJ)	2015 (MJ)	Variación	Meta de Consumo 2016 (MJ)	Justificación de la variación
Energía indirecta	71,854,574.5	82,859,889.7	97,245,567.4	+17.4%	100,883,296.77 <sup>2</sup>	<p>El incremento en el consumo de energía indirecta (energía eléctrica) se debió a dos factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El crecimiento en infraestructura de los inmuebles de las Compañías.</li> <li>• El crecimiento en el número de atenciones brindadas en servicios de salud y ayudas diagnósticas.</li> </ul>

<sup>1</sup>Para el año 2013 la cobertura de los datos era de 86% tomando como referencia el número de empleados directos que se encontraban en las sedes reportadas. En la actualidad la cobertura es del 100%.

<sup>2</sup>Meta calculada de acuerdo con la proyección de crecimiento de las Compañías.

<sup>3</sup>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](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.

<sup>4</sup>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.

Con el fin de tener una referencia que permita medir la variación del consumo de energía comparada con respecto al crecimiento de la organización, se define el indicador de consumo de energía (MJ) por metro cuadrado construido (m<sup>2</sup>), es decir MJ/m<sup>2</sup>.

Tipo de Servicio	Año base 2013 (MJ/m <sup>2</sup> )	2015 (MJ/m <sup>2</sup> )	Variación	Meta 2015 (MJ/m <sup>2</sup> )	Justificación de la variación
Actividades administrativas y atención de usuarios	239.0	187.3	- 21.6 %	200.2 – 239.0	El incremento del consumo de energía por metro cuadrado construido en las actividades asociadas a la prestación de servicio de salud y laboratorio se debió principalmente al incremento en el número de atenciones prestadas durante 2015. A pesar de esta situación se presentó una reducción en el consumo total con respecto al año base 2013 de 6,4 millones de MJ que representa el consumo promedio anual de 832 viviendas estrato 1, 2 y 3 <sup>3</sup> , y un ahorro de COP 799,5 millones (USD 253,852) anuales en consumo de energía <sup>4</sup> .
Prestación de Servicios de Salud	495.2	517.0	+ 4.4 %	442.1 – 495.2	
Servicios de Laboratorio y Diagnósticos	875.4	1,007.6	+ 15.1%	868.3 – 875.4	

## REPÚBLICA DOMINICANA

El consumo anual de todas las sucursales (Santo Domingo, Santiago, San Pedro, La Romana y Las Terrenas) fue de 3,245.66 MJ.

Durante 2015 se instalaron unidades de climatización o aires acondicionados de alta eficiencia, además de equipos y componentes electrónicos de bajo consumo.

CONSUMO ANUAL  
SUCURSALES  
Santiago, San Pedro, La Romana y Las Terrenas

3,245.66 MJ

## CONSUMO DE AGUA

Captación de agua	2013 <sup>5</sup> (m³)	2014 (m³)	2015 (m³)	Variación	Meta de Consumo 2016 (M³)	Justificación de la variación
Red de acueducto	149,944.0	151,374.7	<b>165,393.0</b>	+ 9.2%	207,535.44 <sup>6</sup>	<p>El incremento en el consumo de agua se debió a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento en infraestructura.</li> <li>• Crecimiento en número de empleados.</li> <li>• Crecimiento en números de atenciones en prestación de servicios de salud.</li> </ul>

<sup>5</sup>Para el año 2013 el alcance de los datos era el 72% tomando como referencia los empleados directos de las compañías que se encontraban en las sedes reportadas. A partir de 2014 el alcance es del 100%.

<sup>6</sup>Meta calculada de acuerdo a la proyección de crecimiento de la organización.

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

Tipo de servicio	Año base 2013 (m³/m²)	2015 (m³/m²)	Variación	Meta 2015 (m³/m²)	Justificación de la variación
Actividades administrativas y atención de usuarios	0.5	0.2	- 52.6 %	0.3182 – 0.5215	El incremento de consumo de agua en los servicios de laboratorio corresponde al incremento en equipos para procesamiento de muestras, no obstante se da una disminución del consumo de agua por metro cuadrado construido con un ahorro aproximado anual 116,507.02 m³, lo que equivale al consumo anual de 457 viviendas de cuatro habitantes y a un ahorro anual por concepto de acueducto y alcantarillado de COP 759 millones (USD 240.992) <sup>7</sup> .
Prestación de servicios de salud	1.2	0.9	- 26.5 %	0.9444 – 1.2456	
Servicios de laboratorio e imágenes diagnósticas	1.7	2.1	+ 20.7%	1.6724 – 1.7522	

<sup>7</sup> Cálculo efectuado de acuerdo con los datos contenidos en el numeral A.11.1.1 Dotación Neta Mínima y Máxima, Título A del Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS2000 de noviembre de 2000 para un nivel de complejidad medio y tomando la dotación neta máxima. Datos DANE – Encuesta Nacional de Calidad 2011, Comunicado de Prensa 17-04-2012 - [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/calidad\\_vida/cp\\_ECV\\_2011.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/cp_ECV_2011.pdf) en el cual se establece las personas promedio por vivienda en 3.6, dato que se redondea a 4 para efectos de los cálculos.

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



En la actualidad Suramericana cuenta con una alianza con el Laboratorio Ecosplash S.A.S para realizar el lavado sin agua de los vehículos de presidencia. Durante 2015 se realizaron en total 925 lavados lo que se materializa en un ahorro de 111 m³ de agua, equivalente al consumo de agua mensual de 5 viviendas de cuatro habitantes.

## REPÚBLICA DOMINICANA

Se dispone de fluxómetros de descarga automática instalados en los baños para controlar el flujo y el desperdicio de agua además de lavamanos con llaves reguladas a una baja presión.

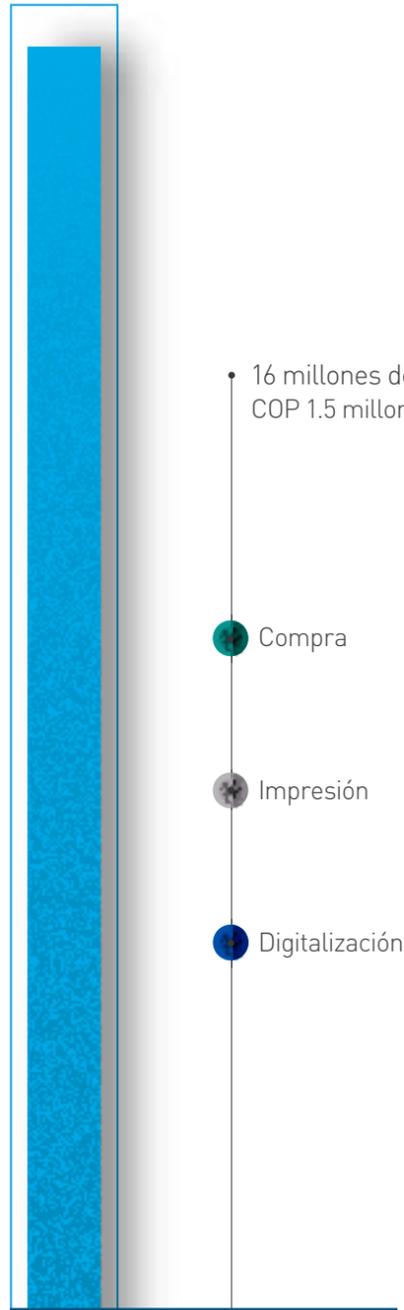
## CONSUMO DE PAPEL COLOMBIA

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

Para optimizar el consumo de papel, se cuenta con las siguientes estrategias:

- Configuración predeterminada en los equipos de impresión para la impresión en doble cara.
- Digitalización de documentos.
- Gestión con proveedores para la implementación de reportes de mantenimiento vía digital.
- Expedición digital de pólizas, facturación y registro de procesos administrativos de cara a clientes, proveedores y empleados.

El uso de estas estrategias representó un ahorro en la compra, impresión y digitalización de 16 millones de hojas, equivalente a COP 1.5 millones (USD 479).



**ESTRATEGIAS DE AHORRO**

**GESTIÓN DE RESIDUOS**

**Colombia**

La operación de los negocios genera residuos que exige desarrollar estrategias que permitan comprender la importancia de una adecuada separación en la fuente para un mejor aprovechamiento y una correcta disposición. Uno de los mayores impactos en la generación de los residuos se da en los centros de atención médica y centros de servicio automotriz, generadores de material que requieren disposición especial.

Con el fin de facilitar estas operaciones se cuenta con las siguientes estrategias:

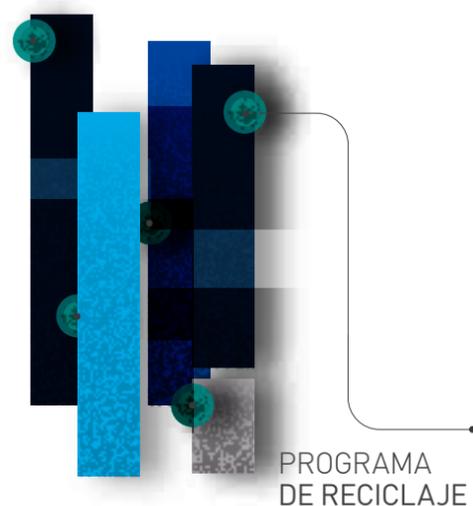
- Estandarización de código de colores para la separación de residuos.
- Ubicación de puntos ecológicos para la adecuada separación de residuos.
- Contrato con empresas especializadas y certificadas para la recolección y disposición final de los residuos especiales (eléctricos y electrónicos) y peligrosos.
- Aprovechamiento de residuos reciclables.

Cantidad de residuos				
Clase de residuo	Descripción	2014 (kg)	2015 (kg)	Disposición final
Peligrosos hospitalarios	Anatomopatológicos	45,185.0	49,790.0	Incineración
	Cortopunzante	10,183.0	12,654.6	Incineración
	Biosanitarios	255,093.3	291,357.4	Desactivación de alta eficiencia e incineración
	Líquidos peligrosos <sup>9</sup>	103,450.9	83,515.9	Óxido reducción e incineración
Peligrosos industriales	Baterías de vehículos	23,885.0	80,094.0	Aprovechamiento
	Residuos contaminados con aceite	1,617.0	319.0	Incineración
	Líquidos inflamables (ACPM y gasolina)	13,453.5	16,307.0	Incineración
RAEE	Líquidos inflamables (ACPM y gasolina)	N/A	10,332.6	Aprovechamiento
	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	9,046.5	9,467.0	Recuperación

<sup>9</sup>Este incluye los medicamentos y los reactivos usados en Servicios de Salud Suramericana S.A. y en IPS Dinámica.

Los residuos reciclables aprovechados son:

Cantidad de residuos			
Clase de residuo	Descripción	2014 (kg)	2015 (kg)
Reciclables	Cartón	28,186.0	26,021.0
	Papel	66,537.0	26,559.0
	Papel Periódico	975.0	1,377.0
	Vidrio	1,755.0	3,086.0
	Cobre	1,398.0	0.0
	Aluminio	2,569.6	1,778.0
	Chatarra	135,715.4	328,623.0
	Plástico	863.0	864.0



PROGRAMA DE RECICLAJE

Durante 2015 ingresaron COP 109 millones (USD 34,608) por la comercialización del reciclaje, baterías usadas y excedentes de producto del salvamento de vehículos.

Teniendo en cuenta que la renovación tecnológica genera Residuos Eléctricos y Electrónicos – RAEE –, la Compañía escoge aquellos equipos que tienen óptima funcionalidad y los comercializa entre los empleados con el fin de reducir el impacto ambiental y generar acceso a la tecnología.

#### REPÚBLICA DOMINICANA

Se implementó un programa de reciclaje donde se instalaron puntos verdes en las sedes y se han formado a los empleados en la correcta disposición de los residuos ordinarios.

## HUELLA DE CARBONO EN COLOMBIA

Suramericana está comprometida con la medición anual de su Huella de Carbono producto del consumo directo de combustibles y la compra de energía. Este cálculo se efectúa teniendo en cuenta los factores de emisión de la Unidad de Planeación Minero Energética de Colombia –UPME– y del Greenhouse Gas – GHG Protocol. Con esta medición se busca generar estrategias que reduzcan el impacto de las operaciones en el cambio climático.

La Huella de Carbono se mide teniendo en cuenta tres alcances:

- Alcance 1: emisiones producidas por fuentes de energía directa que son propiedad o controladas por Suramericana y sus filiales en Colombia.
- Alcance 2: emisiones indirectas producto de la compra de energía al Sistema Interconectado Nacional.
- Alcance 3: emisiones indirectas que incluyen las emisiones de proveedores, clientes y otros actores presentes en el ciclo de vida del producto y servicio.

### EMISIONES ALCANCE 1

Cantidad de residuos					
Fuente/Emisiones	Descripción	2014 (Kg)	2015 (kg)	Variación	Disposición final 2015
Desplazamiento avión corporativo	107.0	140.4	198.1	+ 41.0 %	Incremento de las horas voladas en 139%
Desplazamiento vehículos de presidencia	105.3	113.9	114.2	+ 0.2 %	Incremento en los desplazamientos

<sup>10</sup>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>.

<sup>11</sup>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>.

Fuente/emisiones	2013 (ton Co <sub>2</sub> e)	2014 (ton Co <sub>2</sub> e)	2015 (ton Co <sub>2</sub> e)	Variación	Hechos relevantes
Energía directa – vehículos asistencia AUTOS SURA	ND	885	824.4	- 6.8 %	Disminuyen los desplazamientos con respecto a 2015
Consumo ACPM (Plantas eléctricas)	18.6	17.2	29.2	+ 69.8 %	En 2015 se realizaron mayor número de pruebas de encendido de los equipos, incrementando el número de cargas de combustible
Consumo gas natural	3.3	1.8	2.5	+ 33.6 %	Incremento en el uso de combustible por mayor demanda del servicio
Emissiones Alcance 1	234.4	1,158.4	1,168.5	+ 0.87 %	

## EMISIONES ALCANCE 2

Fuente/emisiones	2013 (ton Co <sub>2</sub> e)	2014 (ton Co <sub>2</sub> e)	2015 (ton Co <sub>2</sub> e)	Variación	Hechos relevantes
Electricidad comprada (Total Alcance 2)	3,852.1	4,700.8	6,108.6	+ 29.9 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento en el número de inmuebles de las compañías.</li> <li>El cambio del 10.7% 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.</li> </ul>

La disminución en el consumo de energía por metro cuadrado construido significó la no emisión de 400 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Este ahorro equivale a la capacidad de captura de CO<sub>2</sub> de 1428 árboles en sus primeros 20 años de vida.

## EMISIONES ALCANCE 3

Fuente/emisiones	2013 (ton Co <sub>2</sub> e)	2014 (ton Co <sub>2</sub> e)	2015 (ton Co <sub>2</sub> e)	Variación	Hechos relevantes
Consumo de papel	178.9	172.5	159.1	- 7.72 %	La reducción en el consumo de papel evitó la emisión de 13.3 toneladas de CO <sub>2</sub> a la atmósfera, lo que equivale a plantar 47 árboles. El uso de medios que permiten generar documentos directamente en los sistemas de información evitó la emisión de 62.6 toneladas de CO <sub>2</sub> , producto de la compra, impresión y digitalización de documentos, lo que equivale a la captura de CO <sub>2</sub> de 223 árboles en sus primeros 20 años de vida.
Viajes corporativos empleados	1,326.6	1,580.2	1,816.4	+ 14.9 %	Las millas voladas cambiaron de 8 millones en 2014 a 10,1 millones en 2015, con un incremento del 26%
Viajes de pacientes asumidos por Suramericana	201.3	434.1	551.6	+ 27.0 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración presencial de usuarios por parte de las juntas de calificación de invalidez.</li> <li>Incremento de usuarios en zonas de difícil acceso a salud o falta de condiciones locales para su atención.</li> </ul>
Total Alcance 3	1,706.9	2,186.8	2,527.2	+ 15.5 %	

<sup>12</sup>Cálculo resultante de multiplicar la diferencia entre los consumos 2013 y 2015 de energía indirecta por metro cuadrado construido y multiplicarlo por la cantidad de metros cuadrados 2015 y por el factor de emisión de 2015.

<sup>13</sup>Cálculo realizado por conTREEbute basado en un estudio realizado por esta compañía en 2011 acerca del potencial de absorción de CO<sub>2</sub> de un árbol teniendo en cuenta información del crecimiento, densidad, fracción de carbón, relación parte aérea/parte radical de las 500 principales especies que usan en sus proyectos de siembra y realizando simulación de remociones netas por árbol haciendo uso de la herramienta TARAM (Herramienta desarrollada en conjunto por BioCarbon Fund del Banco Mundial y el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza [CATIE] de Costa Rica.

<sup>14</sup>Cálculo realizado por conTREEbute basado en un estudio realizado por esta compañía en 2011 acerca del potencial de absorción de CO<sub>2</sub> de un árbol teniendo en cuenta información del crecimiento, densidad, fracción de carbón, relación parte aérea / parte radical de las 500 principales especies que usan en sus proyectos de siembra y realizando simulación de remociones netas por árbol haciendo uso de la herramienta TARAM (Herramienta desarrollada en conjunto por BioCarbon Fund del Banco Mundial y el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza [CATIE] de Costa Rica.

<sup>15</sup>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.

# 4,530

**EMPLEADOS**

formados por medio de activaciones

# 250

**EMPLEADOS**

participaron en la conferencia sobre el Cambio Climático

**MAGIA SALVAJE**

producida por Grupo Éxito

## FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL

Tener mayor conocimiento sobre el impacto de la actividad humana en la conservación del medio ambiente es fundamental para que se adopten hábitos y prácticas, por tanto permanentemente se desarrollan estrategias de divulgación y formación que permitan mayor conciencia. Algunas de las acciones adelantadas en 2015 con nuestros grupos de interés son:

- 4,530 empleados fueron formados por medio de activaciones en las oficinas sobre la correcta separación de residuos y consumo responsable de agua y energía.
- 250 empleados de Bogotá y Medellín participaron en conferencias sobre el impacto del Cambio Climático en la empresa y en el entorno.
- Presentación de la película Magia Salvaje, producida por Grupo Éxito, enmarcado en un conversatorio sobre Biodiversidad con el Director de Conservación de la WWF.
- Distribución interna de periódico Pasos por la Tierra.
- Mensajes periódicos alusivos al cuidado del medio ambiente.
- Concurso de reducción en los valores de consumo en agua y energía.

### PASOS POR LA TIERRA

Distribución interna de tips para el cuidado del medio ambiente

### CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Mensajes periódicos

### CONCURSO DE REDUCCIÓN

Consumos en agua y energía



Mis hijas son unas luchadoras incansables por todos los temas de protección al planeta. Cuando SURA nos invitó a participar en el concurso Pasos por la tierra, ya lo estábamos trabajando en nuestros hogares... sabíamos que era fácil conseguir la disminución del consumo de energía y agua.

Es muy importante que la Compañía nos convoque a esta iniciativa porque no solamente reducimos nuestros consumos sino porque podemos llevar un nuevo mensaje, para replantear y mejorar el futuro de nuestras generaciones y del planeta.



**MAURICIO ROMERO**

COORDINADOR DE CONTABILIDAD

La inversión en Formación y Divulgación ambiental con empleados en Colombia fue de COP 170 millones (USD 53.977).

- 30,323 personas y 2,874 empresas clientes participaron en escenarios de formación presencial y virtual sobre:
  - Elementos básicos para la gestión ambiental para las organizaciones
  - Manejo integral residuos
  - Manejo eficiente de los vehículos basados en el mantenimiento de motores y técnicas de conducción eficiente con el objetivo de optimizar el uso de combustible, reduciendo así las emisiones.

La información ambiental corresponde a la operación en Colombia, los datos correspondientes a República Dominicana, El Salvador y Panamá no están disponibles. Actualmente se avanza en el proceso de implementación de una medición sistemática, acorde con los contextos de cada país e industria.

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES



El medio ambiente y sus cambios representan riesgos y oportunidades para las empresas, en todos los sectores y en sus operaciones en los diferentes países. La materialización de estos factores se puede traducir en riesgos regulatorios, de disponibilidad de insumos, acceso a mercados, entre otros aspectos. Una adecuada gestión de las condiciones del entorno, permite que las organizaciones encuentren oportunidades en costos, innovación para el desarrollo de productos y servicios o la diversificación de sus mercados. En el marco del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, se ha identificado y evaluado este riesgo en 71 procesos de EPS, ARL, IPS y Seguros. A partir de estos resultados, se definieron estrategias de control y mitigación de los procesos contaminantes calificados con un nivel de riesgo ambiental Alto.

Algunos de los retos que se han definido para la Compañía son:

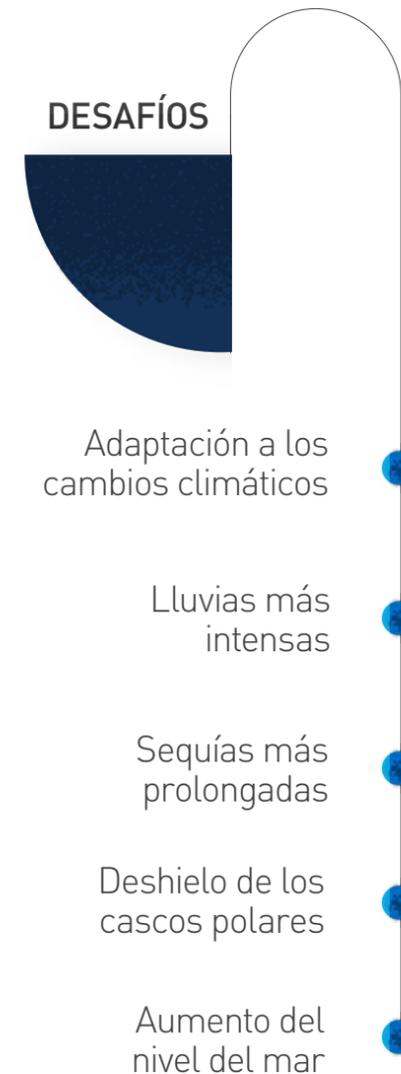
- Acompañamiento de la gestión ambiental en términos de ecoeficiencia, formación y divulgación a las operaciones de Republica Dominicana, El Salvador y Panamá.
- Implementación de la metodología de aspectos ambientales en los negocios de Suramericana.
- Consolidación del proyecto de ecoeficiencia en tecnologías renovables.
- Identificación de oportunidades teniendo en cuenta la gestión del cambio climático para la creación de productos y servicios.
- Fortalecimiento de la formación y divulgación frente a la incidencia del cambio climático en la sociedad y empresa.
- Consolidación del gobierno e incentivos en torno a la gestión del cambio climático para los niveles de la Compañía.

## CAMBIO CLIMÁTICO

Actualmente, uno de los mayores desafíos que enfrenta la humanidad es la adaptación a los cambios climáticos: lluvias más intensas, sequías más prolongadas, deshielo de los cascos polares y la amenaza de muchas poblaciones costeras por el aumento del nivel del mar. En la pasada reunión del COP21 en la ciudad de París en diciembre de 2015, más de 195 países se comprometieron a evitar que la temperatura mundial aumente menos de 2 grados centígrados, disminuyendo paulatinamente sus emisiones y aportando recursos económicos para ayudar a los países en vía de desarrollo a que implementen proyectos de adaptación climática.

Según el estudio del IDEAM publicado en 2014 "Escenarios de Cambio Climático para Colombia 2011-2100", los principales cambios en materia climática son:

- A finales de este siglo, la temperatura en Colombia aumentará 2.14°C, superior al límite establecido a nivel mundial de 2°C como máximo.
- En los próximos 25 años, en cada departamento de Colombia la temperatura aumentará en promedio 0.7°C.



- El comportamiento de la precipitación, será el siguiente: la región Caribe y la Amazonía presentarían una disminución de la precipitación del orden de 10-40%. Para el centro y norte de la región Andina habría incrementos entre 10 y 30%, con los más altos aumentos en el eje Cafetero, el Altiplano Cundiboyacense y la cuenca alta del río Cauca. En la Orinoquía y el resto del país los cambios en la precipitación no serían significativos, ya que las alteraciones de esta variable son del orden de  $\pm 10\%$ .
- La región de la Orinoquía y la Amazonía tendrán épocas de sequía más prolongadas, poniendo en peligro la seguridad alimentaria de esta región.
- Los mayores aumentos de temperatura se esperan en los departamentos de Arauca, Casanare, Cesar, Magdalena, Norte de Santander, Santander, Sucre y Vichada, éste último con el mayor aumento estimado.

Estos cambios suponen para Suramericana un análisis permanente sobre la oferta actual de soluciones y la búsqueda de oportunidades para desarrollar nuevas alternativas para los clientes.

“

El clima es un bien común y a la vez un complejo sistema del cual dependen todas las actividades humanas. Es por esto que en los últimos años las investigaciones sobre el cambio climático se han intensificado a nivel mundial. Existen causas naturales claramente identificadas que generan fluctuaciones del clima. Sin embargo, existe un consenso científico muy consistente que indica que nos encontramos ante un preocupante calentamiento del sistema climático influenciado marcadamente en las últimas décadas por la gran concentración de gases de efecto invernadero, emitidos sobre todo a causa de la actividad humana, unida al uso intensivo de combustibles fósiles y cambios de uso del suelo, especialmente la deforestación para agricultura.

El cambio climático se refleja concretamente en fluctuaciones considerables de variables como la temperatura atmosférica, la presión atmosférica, los vientos, la humedad y las precipitaciones, y por esto sus efectos ambientales, sociales y económicos constituyen un problema global que plantea grandes desafíos para la humanidad. La sostenibilidad es uno de estos grandes desafíos y requiere compromisos serios de la sociedad y muy especialmente de las empresas, orientados al cambio de los modelos actuales de producción y consumo, que posibiliten la reducción de las emisiones de anhídrido carbónico y de otros gases altamente contaminantes, el desarrollo de fuentes de energía limpia y renovable y el diseño e implementación de procesos con mejor eficiencia energética, entre otros. El camino hacia la sostenibilidad requiere invertir mucho más en investigación para entender mejor el problema de cambio climático y sus complejos efectos, así como para desarrollar soluciones y buenas prácticas que logren generalizarse.

”

**GLORIA ESTRADA**  
GERENTE DE GEOCIENCIAS

## SEGURO DE BICICLETAS

**750**  
Asegurados

- Seguro de bicicletas

Un ejemplo de cómo Suramericana hace frente a este reto global es el desarrollo del seguro de bicicletas, una solución enfocada en el ciclista urbano que utiliza la bicicleta para el desplazamiento habitual o el aficionado que la utiliza como hobby. Actualmente este producto cubre 750 asegurados y ha logrado ventas por COP 178 millones (USD 560,000).

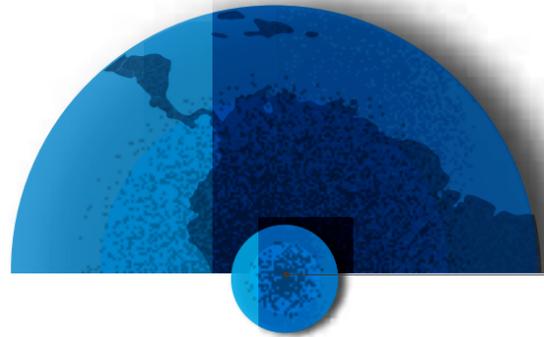
- Grupo SURA, uno de las empresas Latinoamericanas comprometidas con el Cambio Climático

Grupo SURA, empresa matriz de Suramericana, aplicó a CDP Driving Sustainable Economies en su capítulo de Cambio Climático. CDP es una organización mundial enfocada en el análisis de información sobre los impactos al medio ambiente de las organizaciones y que mide dos aspectos: el desempeño de las empresas en la implementación de estrategias para minimizar los impactos del cambio climático y la transparencia con los grupos de interés al entregar información sobre estas acciones.

En 2015, Grupo SURA ocupó el quinto lugar en Latinoamérica con una calificación 97B, siendo la máxima calificación 100A.

Puntaje Transparencia	2013	2014	2015
Grupo SURA	62	73	97 ▲
Promedio sector financiero	68	71	82
Promedio servicios financieros diversos	56	53	58
Promedio líderes Latinoamérica	89	92	98

Puntaje Desempeño	2013	2014	2015
Grupo SURA	D	D	B ▲
Promedio sector financiero	C	C	C
Promedio servicios financieros Diversos	D	D	D
Promedio líderes Latinoamérica	A	A	A



## GRUPO SURA

5º LUGAR EN CDP LATINOAMÉRICA

## INVERSIÓN SOCIAL

### GESTIÓN SOCIAL

Suramericana y sus filiales canalizan sus aportes a programas de desarrollo social a través de la Fundación SURA, entidad que participa mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo en iniciativas encaminadas a promover la calidad de vida de población en condición de vulnerabilidad.

Líneas y programas

- Calidad de la educación
- Promoción cultural
- Fortalecimiento institucional
- Voluntariado

La Fundación SURA canaliza sus aportes principalmente en estas líneas, sin embargo en algunos casos promueve iniciativas de asistencia social y programas especiales afines a su propósito misional.

Suramericana y sus filiales aportaron COP 4,450 millones en 2015 a la Fundación SURA.

#### LA FUNDACIÓN EN CIFRAS:

- COP 17,675 millones [USD 5.6 millones] (1.1% más que en 2014) invertidos en 3 países (Colombia, El Salvador y República Dominicana)
- Presencia en 20 departamentos de Colombia
- Alianza con 95 entidades para el desarrollo de 91 iniciativas
- 98,974 personas se benefician directamente por los programas en los que participa la Fundación SURA

### HISTÓRICO DE LA INVERSIÓN TOTAL (EN MILLONES)



## FÉLIX Y SUSANA



Programa de educación para la sana convivencia que contribuye al **fortalecimiento de las relaciones entre los niños, la familia y la escuela** mediante el desarrollo de capacidades en los educadores para potenciar el afecto y la comunicación como facilitadores del proceso de formación.

- **Inversión:** COP 3,266 millones [USD 1.04 millones]
- **Cobertura en Colombia:** 9 departamentos, 47 municipios y 221 establecimientos educativos.
- **Beneficiarios:** 2.029 educadores, 296 directivos, más de 14.007 adultos participantes en los talleres de familias y 70.688 niños y niñas formados.



**233**  
Municipios

**COBERTURA**

En 2015, se inició el proceso de transferencia de esta iniciativa en El Salvador y República Dominicana, con la validación del material educativo y la articulación con las políticas nacionales de educación de cada país.

#### **RECTORES LÍDERES TRANSFORMADORES**

Programa liderado por Empresarios por la Educación para acompañar a directivos docentes de instituciones educativas oficiales en el fortalecimiento de sus competencias como líderes pedagógicos, administrativos y comunitarios, para que ejerzan un liderazgo transformador que impacte de manera positiva los aprendizajes de los estudiantes y la convivencia en la institución.

- **Inversión:** COP 2,853 millones [USD 906,000]
- **Cobertura:** 233 municipios
- **Beneficiarios directos:** 1,081 directivos docentes

#### **BILINGÜISMO PARA LA COMPETITIVIDAD**

Acompañamiento institucional e individual que tiene como propósito fortalecer las competencias pedagógicas para la 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.

Programa desarrollado en alianza con la Universidad del Norte, Universidad del Valle, Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Institución Universitaria UNICA.

#### **Algunas cifras:**

- **Inversión:** COP 1,450 millones [USD 460,000]
- **Cobertura:** 4 departamentos.
- **Beneficiarios:** 635 estudiantes del ciclo complementario de 8 escuelas normales superiores y 61 docentes de instituciones educativas públicas

#### **BECA NICANOR RESTREPO SANTAMARIA**

Programa creado por la Asamblea General de Accionistas de Grupo SURA, como reconocimiento al compromiso social de Nicanor Restrepo Santamaría, Presidente de Suramericana entre 1984 y 2004.

En la primera convocatoria se postularon 9,736 personas, y tras un proceso de selección que incluyó la valoración de criterios socioeconómicos y académicos, se beneficiaron seis estudiantes, cuatro para estudios de pregrado y dos para posgrado.

#### **MEMORIA Y CREATIVIDAD**

Tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las comunidades indígenas a través de la valoración y fortalecimiento de sus expresiones creativas representadas en el oficio artesanal y la divulgación del conocimiento de las culturas ancestrales, contribuyendo a la conservación del patrimonio inmaterial del país.

En 2015, se acompañaron los procesos organizativos de los grupos artesanales alineados a formas tradicionales de organización comunitaria y valores culturales, se cualificaron procesos de diseño y producción orientados a la identificación de lenguajes creativos que les de reconocimiento y sea innovador, y se iniciaron procesos de comercialización de los productos. También se promovió el uso y apropiación de los Aplicativos SAI – Sabiduría Ancestral Indígena, contenido educativo desarrollado en medios digitales que pueden ser descargados en dispositivos móviles; y se diseñaron tres guías de aprendizaje y la metodología para la implementación en básica primaria que permita que los niños y niña conozcan sobre las culturas indígenas de Colombia.

#### **Algunas cifras:**

- **Inversión:** COP 783 millones [USD 248,800]
- **Cobertura:** 12 municipios de igual número departamentos en Colombia
- **Beneficiarios:** 692 personas directamente y 1.110 indirectos.

## VOLUNTARIADO SURA

El Voluntariado SURA permite que los colaboradores, sus familiares y amigos, compartan tiempo, talento y conocimiento en diferentes escenarios contribuyendo al fortalecimiento del tejido social y al relacionamiento empresa - comunidad.

- 1,270 colaboradores y 939 referidos participaron en actividades de trabajo comunitario, dedicando más de 37,500 horas.
- 5,554 de estas son correspondientes a tiempo laboral. Este tiempo está valorado en COP 174 millones [USD 55,400]
- Se desarrollaron actividades en Colombia y El Salvador

### Algunas cifras:

- **Inversión:** COP 751 millones
- **Cobertura:** 13 departamentos en Colombia
- **Beneficiarios:** 18,657 personas

## RETOS

1

Continuar con el proceso de transferencia para la implementación del Programa Félix y Susana en El Salvador y República Dominicana.

2

Avanzar en la constitución de la Fundación SURA en Chile y en el análisis de creación de fundaciones en otros países donde tiene presencia el Grupo Empresarial SURA.

3

Definir el sistema de indicadores para la medición de la gestión y resultados de la inversión social.

4

Consolidar el proceso de documentación y gestión del conocimiento de las iniciativas en las que participa la Fundación.

5

Participar en escenarios académicos e interinstitucionales regionales como plataforma de divulgación y socialización de los aprendizajes.

6

Consolidar la estrategia regional del Voluntariado Corporativo.

## INICIATIVAS DEL NEGOCIO CON PROYECCIÓN SOCIAL

Desde las Compañías se impulsan iniciativas relacionadas con la promoción cultural, la salud y el bienestar, que además de proyectar la marca impactan la dinámica social y generan movilización en los países donde está presente SURA. Algunas de las iniciativas que se destacan son:

### Encuentros México Colombia, Colección SURA:

El Museo Nacional de Colombia, en Bogotá, recibió esta exposición que reúne pinturas de reconocidos artistas colombianos y mexicanos de diferentes épocas y estilos que evidencian la evolución técnica y conceptual de las artes de estos países.

### Hay Festival:

Presencia con la conferencia Cómo mirar el pasado para entender el presente, un espacio para hablar sobre la importancia de las culturas indígenas y su lenguaje creativo en la historia contemporánea de Colombia.

Invirtieron  
**5,646**  
millones



#### Expoartesano:

Escenario para la comercialización de objetos tradicionales, presentación de los avances de los proyectos de formación socioempresarial de los indígenas, divulgación de los aplicativos Sabiduría Ancestral Indígena y participación en el encuentro cultural y de saberes provenientes de diferentes zonas de Colombia.

#### Titanes Caracol:

Patrocinadores de la categoría Cultura del concurso liderado por Caracol Televisión. Esta categoría reconoce a colombianos que han dedicado esfuerzos para brindarle la oportunidad, el acceso y el conocimiento a personas o grupos de población para desarrollar el potencial en algún tipo de manifestación artística, facilitándoles su inclusión social y el mejoramiento de su calidad de vida.

#### Cultura del Cuidado:

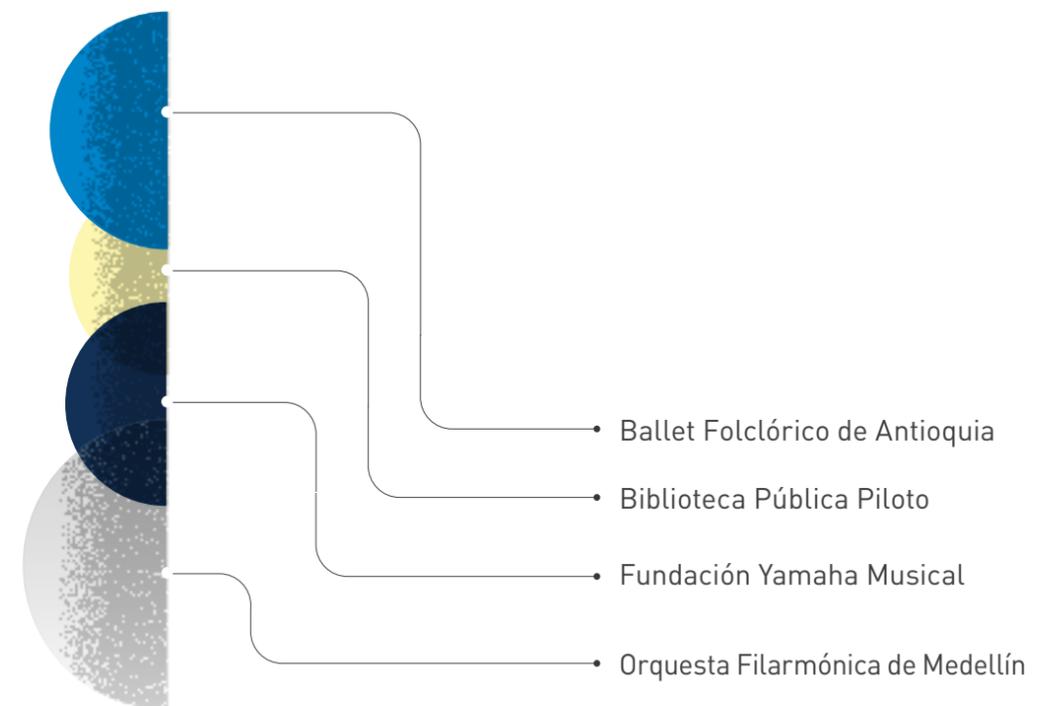
EPS SURA y ARL SURA desarrollan en conjunto estrategias educativas y de comunicación enfocadas en la promoción de hábitos de vida saludable en diferentes regiones de Colombia

#### Premio de Periodismo Gabriel García Márquez:

En alianza con la Alcaldía de Medellín y Bancolombia, y con el liderazgo de la Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano, se realizó la tercera versión del Premio que reconoce la excelencia, la innovación y la coherencia ética de periodistas y medios de Iberoamérica.

#### PARTICIPACIÓN EN JUNTAS DIRECTIVAS DE ENTIDADES SOCIALES

Los directivos de Suramericana participan en las juntas directivas de las siguientes entidades sociales en Colombia:



### Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe Anual 2015 Suramericana.

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual 2015 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 2)

#### 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 Accountants (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.
- 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.

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

- La preparación del Informe Anual 2015, 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.
- Nuestra responsabilidad es 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, Marzo 2016

Una firma miembro de  
Deloitte Touche Tohmatsu

### 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 1)

#### 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:

- Alienar la gestión de sostenibilidad a iniciativas internacionales de referencia como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y lo acordado en París en la Conferencia de las Partes (COP21).
- Realizar un monitoreo periódico de los avances en la gestión de los asuntos materiales, lo cual hará más eficiente el proceso de reporte al cierre del año.

#### Anexo 1

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio Suramericana
Transparencia frente a asuntos regulatorios	*EN29; *S08; *PR9
Ética, integridad y lucha contra la corrupción	*S05
Prevención y gestión de riesgos de salud general y laboral	*Propio. Iniciativas de prevención
Inversiones y tenencia activa	*FS10 *Propio. Número de emisores rechazados por temas de sostenibilidad / casos analizados en el año
Desempeño Financiero	*EC1; *EC2
Compromiso con los clientes y/o usuarios	*PR5 *Propio. Número de casos recibidos por clientes *Propio. Oportunidad en la respuesta al cliente *Propio. Calidad en la respuesta al cliente
Abastecimiento sostenible	*EC9 *Propio. Número de proveedores (nal e internal), monto pagado a proveedores *Propio. Horas de formación y número de proveedores formados
Gestión ambiental	*EN31
Consumo eficiente de agua y energía	*EN3; *EN6; *EN8

Gestión de materiales y residuos	*EN23 *Propio. Aprovechamiento y valorización de residuos
Emisiones y cambio climático.	*EN15; *EN16; *EN17
Gestión, Desarrollo y Fidelización del Talento Humano	*LA1; *LA3; *LA9; *LA11; *LA12; *LA16; *EC5 *Propio. Fuerza comercial / Asesores: dependientes e independiente *Propio. Inversión en programas de formación y desarrollo, total de horas, total personas formadas, principales temas *Monto total pagado a los empleados por prestaciones extralegales *Monto total pagado a los empleados por prestaciones legales
Seguridad y Salud	*LA6
Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados	*SO1; *Propio. Inversión social *Propio. Número de personas beneficiadas con los programas de inversión social *Propio. Horas de voluntariado, número de voluntarios
Derechos Humanos	*HR3; *HR4; *HR7

## Anexo 2

Asuntos materiales y no materiales	Indicadores DJSI
Servicios Online	*Cuántos de sus clientes están utilizando de forma activa sus soluciones de servicios financieros y bancarios / electrónicos como porcentaje de todos los clientes en este segmento de negocio.
Emisiones y cambio climático	*Emisiones de GEI (alcance 1) *Emisiones de GEI (alcance 2) *Número total de viajes de negocios
Consumo eficiente de agua y energía	*Consumo de energía *Consumo de Agua
Gestión de materiales y residuos	*Residuos generados
Seguridad y Salud	*Total de días perdidos de su empresa por absentismo
Inclusión financiera	*KPI para medir tanto el impacto social y de negocio de sus iniciativas de inclusión financiera
Impuestos	*Pago de impuesto por país
Transparencia frente a asuntos regulatorios	*Mecanismos que existen para garantizar la aplicación efectiva de los códigos de conducta de su empresa

## ÍNDICE DE CONTENIDO 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.	Págs. 28-31	No aplica	Sí
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 35	No aplica	Sí

### Perfil de la organización

G4-3	Reporte el nombre de la organización.	Pág. 9	No aplica	Sí
G4-4	Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Págs. 16-17	No aplica	Sí
G4-5	Reporte la localización de la casa matriz.	Carrera 64B #49A - 30	No aplica	Sí
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.	Págs. 16-17	No aplica	Sí
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Págs. 18-19, 55-57	No aplica	Sí
G4-8	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Págs. 20	No aplica	Sí
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. 20	No aplica	Sí
G4-10	Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género. - Reporte el número total de empleados por región y género.	Págs. 80	No aplica	Sí
G4-11	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Pág. 97	No aplica	Sí
G4-12	Describe la cadena de proveedores de la organización.	Pág. 188	No aplica	Sí
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.	Págs. 9, 28, 55, 73, 152 - 153	No aplica	Sí
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 36	No aplica	Sí
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Págs. 222-229	No aplica	Sí
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. 24-25, 229	No aplica	Sí

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>Identificación de aspectos materiales y límites</b>				
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.	Págs. 16-17	No aplica	Sí
G4-18	Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Págs. 42-45	No aplica	Sí
G4-19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Págs. 45-47	No aplica	Sí
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	Sí
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	Págs. 78-92, 188-201, 105 Para algunos indicadores de talento humano, medio ambiente, proveedores y pago de impuestos la información.	No aplica	Sí
<b>Grupo de Interés</b>				
G4-24	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Págs. 48-51	No aplica	Sí
G4-25	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Págs. 48-51	No aplica	Sí
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. 48	No aplica	Sí
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	Sí
<b>Perfil del reporte</b>				
G4.28	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	1 de enero a 31 de diciembre de 2015	No aplica	Sí
G4.29	Fecha más reciente del informe anterior.	Mazo de 2015	No aplica	Sí
G4.30	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Anual	No aplica	Sí
G4.31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Luz Marina Velázquez correo: lvelasquezv@gruposura.com.co	No aplica	Sí
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, y cumple con el nivel Core.	No aplica	Sí

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4.33	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Existe verificación externa del reporte por parte de Deloitte. El informe de auditoría se encuentra en las Págs.	No aplica	Sí
<b>Gobierno</b>				
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.	Págs. 10-15, 54	No aplica	Sí
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	Págs. 14-15	No aplica	Sí
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.	No aplica	Sí
G4.40	Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados.	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. Así mismo, son conocedores de la industria de seguros y seguridad social en aspectos financieros, riesgos, jurídicos, internacionales, manejo de crisis, entre otros. Para a designación de los directores, la Asamblea tiene en cuenta las calidades personales y profesionales, así como su experiencia y el tiempo a dedicadas a su actividad.	No aplica	Sí
G4.41	Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 64	No aplica	Sí

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4.42	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.	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.	No aplica	Sí
G4.43	Reportar las medidas tomadas para desarrollar y fortalecer el conocimiento de los miembros del máximo órgano de gobierno en temas económicos, sociales y ambientales.	Pág. 63	No aplica	Sí
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 es el responsable de revisar el informe anual.	No aplica	Sí
G4.49	Reportar el proceso para comunicar temas críticos al máximo órgano de gobierno.	Los Comités de la Junta Directiva mantienen relación con los procesos organizacionales por lo que se permite canalizar temas críticos al máximo órgano de gobierno.	No aplica	Sí
G4.51	Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos:- 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. 15	No aplica	Sí
G4.52	Reportar el proceso para determinar la remuneración. Indicar si existen consultores encargados de determinarla.	Pág. 15 La Asamblea de Accionistas se encarga de determinar la remuneración. No existe un consultor externo encargado de determinarla.		Sí
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.	Pág. 15 El grupo de interés que se tiene en cuenta para determinar la compensación de la Junta Directiva es la Asamblea de Accionistas.	No aplica	Sí
G4.54	Reportar la tasa anual de compensación del más alto cargo de la organización frente a la mediana anual de compensación de todos los empleados.	No se reporta	La información no se reporta porque es catalogada como confidencial	Sí

INDICADOR	ASPECTO GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
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.	Págs. 31, 34	No aplica	Sí
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.	Págs. 65-71	No aplica	Sí
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.	Págs. 65-71	No aplica	Sí

## INDICADORES ESPECÍFICOS GRI

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
--------------------	-------------	----------------------------------	-----------	---------	----------------------

Asuntos Materiales						
Transparencia frente asuntos regulatorios	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 68			
	No tiene aspecto GRI asociado	1.3.2 Mecanismos para garantizar la aplicación efectiva de los códigos de conducta (por ejemplo, el sistema de cumplimiento) de su empresa	Pág. 65		Sí	
	Cumplimiento regulatorio	EN29. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No hay sanciones.			Sí
		S08. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Págs. 68-71			Sí
		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.	Págs. 69-71			Sí

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
--------------------	-------------	----------------------------------	-----------	---------	----------------------

Ética, integridad y lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 65			
	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 sociedad	S011. Número de quejas sobre impactos en sociedad reportadas, revisadas a través de mecanismos formales de denuncia.	Págs. 65-67			
	Mecanismos de denuncia derechos humanos	HR12. Número de quejas sobre impactos en derechos humanos reportadas, revisadas 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 están comprometidas con prácticas de transparencia y en el 2016 realizaron acciones que formalicen los esfuerzos en este asunto.			
		S04. Comunicación y entrenamiento en procedimientos y políticas anticorrupción.	En el 2016 se desarrollaran 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.		Págs. 69-71			Sí	
Prevención y gestión de riesgos de salud general y laboral	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 88			
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Iniciativas de prevención	Págs. 88-89		Sí	
Oportunidades de negocio y nuevos servicios	Enfoque de gestión	G4-DMA	Págs. 114-115, 126			
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Iniciativas para oportunidades de negocio y nuevos servicios	Págs. 179-184		Sí	
	Propio. Número de clientes (personas naturales y personas jurídicas)	Págs.116, 119, 123, 129,131, 135			Sí	
Propio. Participación de mercado	Págs. 166-173			Sí		

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Inversión y tenencia activa	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 37		
	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.	Las políticas ambientales y sociales desarrolladas por Suramericana S.A aplican a todas las filiales y subsidiarias.		Sí
		FS11. Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	No se reporta el porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Número de emisores rechazados por temas de sostenibilidad / casos analizados en el año	Pág. 103		Sí
Desempeño financiero	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 30, 102-104		
	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.	Valor Económico Directo Generado: - Ingresos COP 7,659,008,889,979 Valor Económico Distribuido: - Gastos Operativos COP 4,805,192,400,508 - Sueldos y prestaciones de los empleados COP 481,577,374,267		Sí
		EC2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Págs. 216-218, 220-221		Sí
		EC4. Ayudas financieras recibidas del gobierno.	No se recibieron ayudas financieras del gobierno.		
	Compromiso con los clientes y usuarios	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 164	
No tiene aspecto GRI asociado		Propio. Número de casos recibidos por clientes	Pág. 176		Sí
		Propio. Oportunidad en la respuesta al cliente	Pág. 176		Sí
		Propio. Calidad en la respuesta al cliente	Pág. 176		Sí
	Etiquetado de los productos y servicio	PR5. Resultados de la encuesta para medir satisfacción de clientes	Pág. 175		Sí

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Abastecimiento sostenible	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 190		
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Número de proveedores (nacionales e internacionales), monto pagado a proveedores	Págs. 190-192		Sí
		Propio. Horas de formación y número de proveedores formados	Págs. 196-199		Sí
	Prácticas de adquisición	EC9. Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 193		Sí
Gestión ambiental	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 202		
	General	EN31. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	La inversión en formación y divulgación en temas ambientales fue de COP 170 millones.		Sí
Consumo eficiente de agua y energía	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 203		
	Energía	EN3. Consumo de energía en la organización.	Págs. 203-205		Sí
		EN5. Intensidad eléctrica	Pág. 205		
		EN6. Ahorros generados por iniciativas de eficiencia energética	Pág. 205		Sí
Agua	EN8. Consumo de agua total por fuente.	Págs. 206-207		Sí	
Gestión de materiales y residuos	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 208		
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Aprovechamiento y valorización de residuos	Pág. 210		Sí
	Materiales	EN1. Materiales por peso y volumen	Pág. 210		
	Efluentes y residuos	EN23. Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	Págs. 209-210		Sí

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Emisiones y cambio climático.	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 217		
	Emisiones	2.3.7 Número total de viajes de negocios de aire, kilómetros de carreteras, etc.	Pág. 213		Sí
		EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Págs. 211- 212		Sí
		EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Pág. 212		Sí
		EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Pág. 213		Sí
		EN 19. Reducción de gases de efecto invernadero.	Pág. 211		
Gestión, desarrollo y retención del talento humano	Enfoque de gestión	G4-DMA	Págs. 76-77		
	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Número de empleados total, por rango de edad, por género, por tipo de contrato, por antigüedad	Págs. 78-83		Sí
		Propio. Monto total pagado a los empleados por prestaciones legales.	Pág. 85		Sí
		Propio. Monto total pagado a los empleados por prestaciones extra legales.	Pág. 85		Sí
		Propio. Fuerza comercial/ Asesores: dependientes e independientes	Pág. 92		Sí
	Empleo	LA1. Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	Págs. 78, 83-84 La rotación fue calculada como la proporción que representa el número de empleados retirados de la Compañía del promedio de empleados activos durante el año de reporte.	Omisión: No está desglosado por edad, género y región	Sí
		LA3. Regreso al trabajo y las tasas de retención después de la licencia parental, por género.	100% de los empleados que recibieron licencias de maternidad y paternidad retornaron a sus actividades laborales, luego de culminado el periodo de licencia.		Sí

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Gestión, desarrollo y retención del talento humano	Entrenamiento y educación	Propio. Inversión en programas de formación y desarrollo, total de horas, total personas formadas, principales temas	Pág. 87		Sí
		LA9. Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y desglosado por categoría de empleado.	Págs. 87-88	Omisión: No se reporta promedio y por género y categoría de empleado	Sí
		LA11. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	El 100% de los empleados.		Sí
		LA12. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	110% hombres y no pertenecen a minorías étnicas.		Sí
	Mecanismos de denuncia laboral	LA16. Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	Pág. 65 En el Comité de Convivencia no se recibieron quejas laborales.		Sí
	Presencia en el mercado	EC5. Tasa entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 84	No se reporta la diferencia de salario inicial por género	Sí

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
--------------------	-------------	----------------------------------	-----------	---------	----------------------

Salud y seguridad	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 88		
	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 los trabajadores, 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.	Págs. 90-91 Tasa de absentismo: se refiere al número real de días perdidos por Absentismo, según se ha definido anteriormente, expresado como porcentaje respecto al número de días totales previstos de trabajo para la totalidad del colectivo de trabajadores durante el período objeto del informe.  El absentismo fue calculado como: (Nº total de días perdidos durante el periodo/Nº total de horas trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo) x K  K = 200.000, constante OIT.		Sí
		LA8. Asuntos de salud y seguridad cubiertos con acuerdos formales con sindicatos.	-Póliza de salud		

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
--------------------	-------------	----------------------------------	-----------	---------	----------------------

Compromiso con la sociedad y desarrollo de mercados	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 222			
	Comunidades locales	S01. Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	100% de las operaciones cuentan con proyectos de desarrollo social.		Sí	
		No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Inversión social Suramericana S.A	Pág. 223		Sí
		Propio. Número de personas beneficiadas con los programas de inversión social.	Pág. 223-228		Sí	
		Propio. Horas de voluntariado, número de voluntarios.	Págs. 226		Sí	

Derechos humanos	Enfoque de gestión	G4-DMA	Pág. 97		
	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.		
		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.	Pág. 97		Sí
	No discriminación	HR3. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	En los canales de denuncia no se recibieron quejas de discriminación.		Sí
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 pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 97	No se reporta la información para los proveedores		Sí

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI	INDICADORES (GRI, DJSI, PROPIOS)	RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Derechos humanos	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.	No hay actividades de la Compañía que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.		
	Trabajo forzoso	HR 6. 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.	No hay actividades de la compañía que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado.		
	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.	Pág. 97.		Sí
Otros Asuntos					
Inclusión financiera	No tiene aspecto GRI asociado	3.8.2 Utilización de KPI's para medir tanto el impacto social y de negocio de sus iniciativas de inclusión financiera. En caso afirmativo, proporcionar ejemplos de estos indicadores clave de rendimiento e indicar si tienen o no han sido objeto de verificación independiente por un tercero.	Págs. 148 -151		Sí
Servicios Online	No tiene aspecto GRI asociado	1.4.2 Clientes que están utilizando de forma activa (es decir, medido por las transacciones, no sólo por el contrato firmado en línea) sus soluciones de servicios financieros y bancarios / electrónicos como porcentaje de todos los clientes en este segmento de negocio.	Pág. 156		Sí
Impuestos	No tiene aspecto GRI asociado	1.7.2 Pago de impuestos por países	Pág. 105		Sí

