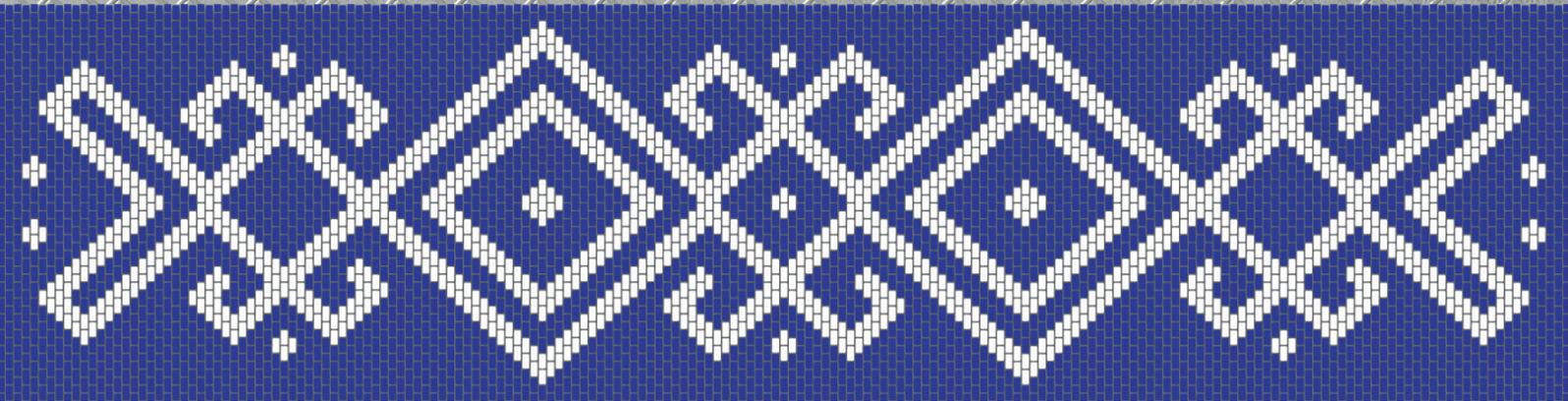
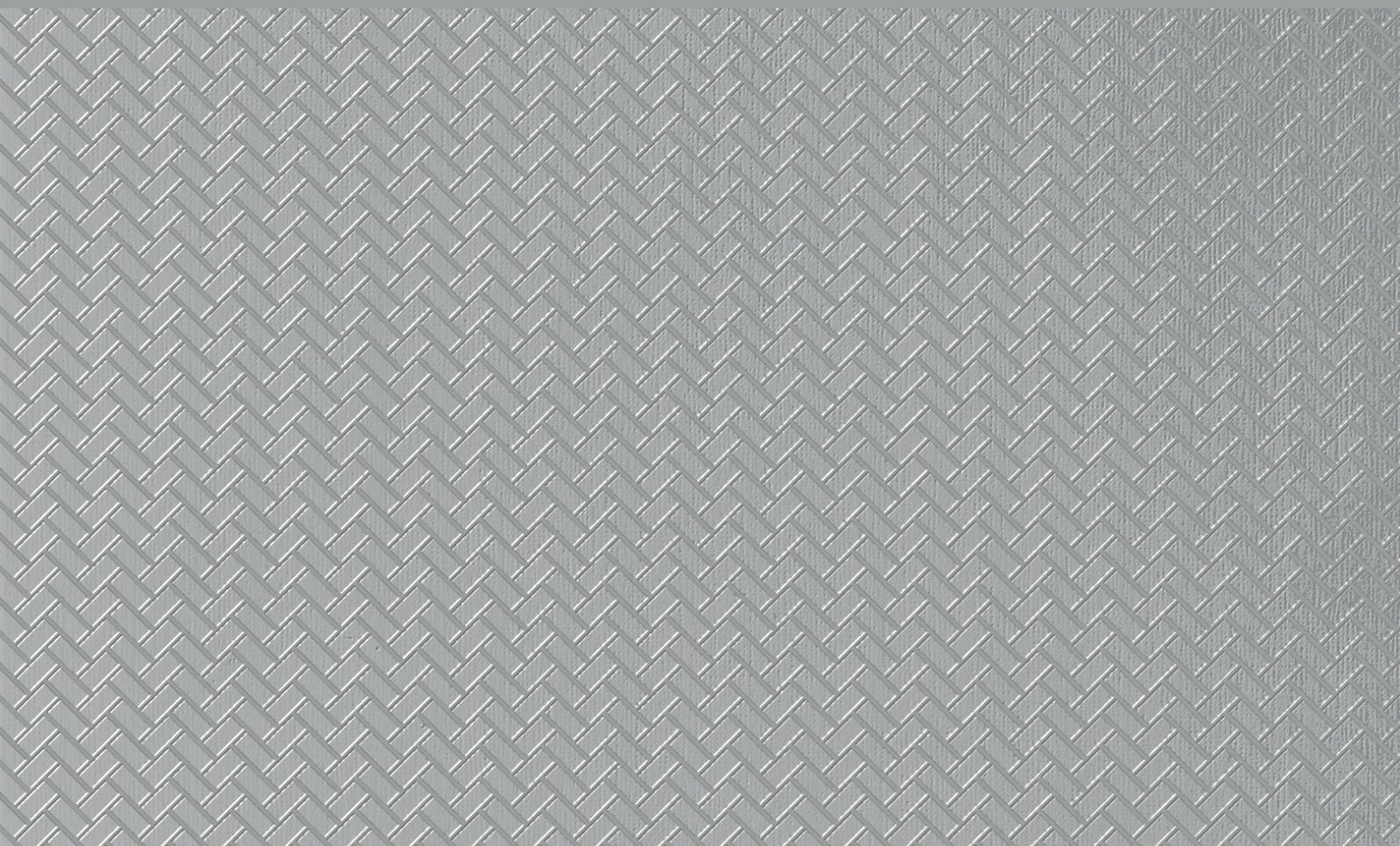


Suramericana S.A.



**Entregamos bienestar,
competitividad y sostenibilidad**

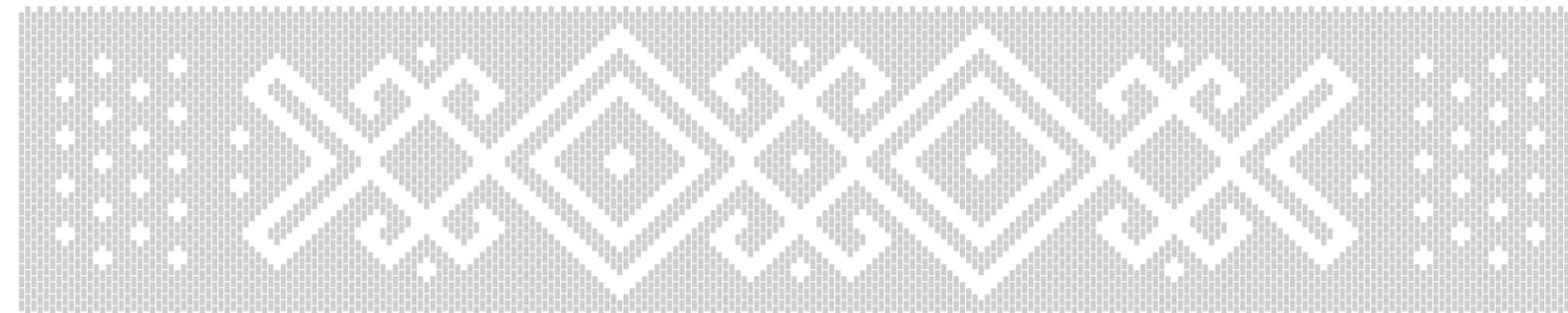
INFORME ANUAL 2016

Suramericana S.A.



Los grafismos utilizados en la edición del Informe Anual 2016 de Suramericana S.A., son tomados de los tejidos y la creatividad de diversas etnias indígenas representativas en América Latina.

De esta forma, la Compañía continúa con una iniciativa que, desde el año 2012, ha permitido impulsar la investigación y producción de contenidos en diversos formatos, con sentido pedagógico, alrededor de las expresiones creativas de las etnias, como parte de la valoración y conservación de sus tradiciones, que constituyen un invaluable patrimonio cultural de nuestra sociedad.



Entregamos bienestar,
competitividad y sostenibilidad

Suramericana reconoce que son los grupos de interés quienes permiten alcanzar las metas y crecer como una empresa que entrega Bienestar, Competitividad y Sostenibilidad.

Honrando la confianza que nos han depositado, presentamos este Informe Anual que recoge la gestión y los resultados de las Compañías en el año 2016 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 Suramericana en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Panamá, República Dominicana y Uruguay

Este informe abarca los principales aspectos de la gestión adelantada por nuestra Organización y los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrentará la Compañía en el futuro.

Los capítulos abarcan los principales aspectos de la gestión adelantada por nuestra Organización, además de elementos útiles sobre la estrategia que seguimos y 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 que contó con la verificación de la información no financiera, por parte de Ernst & Young, firma auditora independiente que sigue los lineamientos de la norma internacional ISAE 3000. 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 2016 frente a los 10 Principios en temas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Las cifras del Estado de Resultados Integral están expresadas con la tasa de cambio promedio de cada respectivo periodo. Las cifras de Estado de Situación Financiera están expresadas con la tasa de cambio de cierre de cada período. Estos valores se relacionan en la página [\(xxx\)](#)

« CIFRAS QUE RESPALDAN NUESTRA GESTIÓN »



MÉXICO



EL SALVADOR



REPÚBLICA DOMINICANA



PANAMÁ



COLOMBIA



BRASIL



CHILE



ARGENTINA



URUGUAY

16.6
MILLONES
DE CLIENTES
EN 9 PAÍSES

USD 1.1 MIL MILLONES

Invertidos en proyectos de desarrollo social en Colombia, El Salvador, Panamá y República Dominicana.

14,812
EMPLEADOS

1,742
ASESORES
DEPENDIENTES

19,658
ASESORES
INDEPENDIENTES**

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES
USD 374,5 MILLONES

28,181
PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL EN CONTRATACIÓN
DE BIENES Y SERVICIOS
USD 1,1 BILLONES

PRIMAS TOTALES
USD 4,418 MILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES
USD 482 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO
USD 384.6 MILLONES

UTILIDAD
USD 235.7 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS
USD 348.8 MILLONES

* Cifras a diciembre de 2016.

** Incluye agencias, corredores y promotoras.

*** Los resultados presentados corresponden a una suma lineal y no a la consolidación de estados financieros. Para ver los estados financieros de Suramericana ir a sura.com

« GREMIOS Y ASOCIACIONES »

Suramericana y sus filiales hacen parte, entre otros, de las siguientes agremiaciones y asociaciones



ARGENTINA

Seguros SURA Argentina

- ◆ El sindicato de Seguros de la República Argentina.



BRASIL

Seguros SURA Brasil

- ◆ Confederación Nacional de Seguros Generales, de Pensiones y Vida, Salud y Capitalización – CNSEG y en el montaje.
- ◆ Asociación Federaciones General de Seguros – FENSEG.
- ◆ Previsión Privada y Vida - Fenaprevi.
- ◆ Salud suplementaria - FenaSaúde.
- ◆ Capitalización – FenaCap.



CHILE

Seguros Generales Suramericana S.A Chile y Seguros de Vida Suramericana S.A Chile

- ◆ Asociación de Aseguradores de Chile A.G AACH .



COLOMBIA

Suramericana y filiales

- ◆ Federación de Aseguradores Colombiano - FASECOLDA.
- ◆ Asociación Nacional de Empresarios - ANDI.
- ◆ Autoregulador del Mercado de Valores - AMV.

ARL SURA

- ◆ Red Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional - RIDSSO.
- ◆ Organización Iberoamericana de Salud - OIS.
- ◆ Consejo Colombiano de Seguridad - CCS.

EPS SURA

- ◆ Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral – ACEMI.



EL SALVADOR

Aseguradora Suiza Salvadoreña - ASESUISA

- ◆ Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros.
- ◆ Asociación Salvadoreña de Industriales.
- ◆ Cámara Americana de Comercio.
- ◆ Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
- ◆ CEDES.
- ◆ Asociación Instituto de Auditoría Interna de El Salvador.



MÉXICO

Seguros SURA México

- ◆ Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas A.C -AMASFAC.
- ◆ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros AMIS.

« GREMIOS Y ASOCIACIONES »

Suramericana y sus filiales hacen parte, entre otros, de las siguientes agremiaciones y asociaciones



PANAMÁ

Seguros SURA Panamá

- ◆ Asociación Panameña de Aseguradores – APADEA.
- ◆ Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa – APEDE.
- ◆ Cámara Panameña de empresas de Corretaje de Seguros – CAPECOSE.
- ◆ Colegio Nacional de Productos de Seguros – CONALPROSE.
- ◆ Cámara de Comercio de Panamá.



REPÚBLICA DOMINICANA

Seguros SURA República Dominicana

- ◆ Asociación Dominicana de Corredores de Seguros – ADOCOSE.
- ◆ Cámara Americana de Comercio de República Dominicana.
- ◆ Asociación Nacional de Agentes Profesionales de Seguros.
- ◆ Asociación de Ajustadores y Tasadores Independientes de Seguros.
- ◆ Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera, Inc. - ASIEX.
- ◆ Junta Consultiva de Seguros – JUCOSE.
- ◆ Cámara Dominicana de Corredores y Aseguradores de Seguros – SODOCASE.
- ◆ Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos – ALSUM.



URUGUAY

Seguros SURA Uruguay

- ◆ Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras.
- ◆ Asociación Comercial e Industrial de Rivera.
- ◆ Asociación Comercial e Industrial de Colonia.
- ◆ Centro Comercial e Industrial de Paysandu.
- ◆ Centro Comercial e Industrial de Salto.
- ◆ Cámara Empresarial de Maldonado.

CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS »



GRUPO SURA Y MUNICH RE

Los accionistas de Suramericana están comprometidos con la adopción de las mejores prácticas en materia social, ambiental y de gobierno corporativo respaldadas por la participación en estándares e índices internacionales. Asimismo, Suramericana incorpora estos lineamientos en su gestión.

Se destacan algunos de los índices y estándares en los que participan nuestros accionistas.

SURAMERICANA

Apoyamos el Pacto Global

Suramericana esta adherido a Pacto Global desde 2010.

Latin America Awards - Seguros SURA

- » Mejor Empresa Aseguradora de Latinoamérica, Aseguradora Andina del Año.
- » Negocio del Año (por la adquisición de las operaciones de RSA en A.L.).
- » CEO del año en Latinoamérica.
- » Reactions - Revista inglesa especializada en la industria aseguradora.

LO QUE SE TRAE A LA LUZ

Todo inicia con el ritual de la araña: a la niña que será tejedora, en su mano, se le pone una araña para que camine; y por la secreta magia de la intuición, arisca a la razón, esa araña podrá sellar, como un pacto, el inicio de un aprendizaje revelado. Lo que esa niña descubrirá, con los años, es que la técnica del tejido mapuche del telar de cintura, *n̄imin*, enseña algo más que la destreza y concentración de la unión de los hilos. En sus manos ocurrirá un milagro: traer desde la oscuridad a la luz, de atrás al frente, la memoria de su pueblo que se empeña en seguir viva, en elevarse en este presente, que se niega a enmudecerse aunque el cuerpo se agote. Eso es *n̄inim*. Así, tejer cada faja, cada *trariwe*, para sí y para las demás mujeres será un desafío personal y un compromiso comunitario; llevarla en la cintura, ajustada y con orgullo, afirmará una de las mayores expresiones del orden social de los tehuelches: proteger y fortalecer el vientre porque allí está reflejado el árbol sagrado, imagen primigenia que es fertilidad y gestación, tierra y celebración, símbolo de la vida como tránsito. Y su lugar será siempre ese, la cintura, porque ese *trariwe* se compenetrará en la respiración misma para que la historia se lleve en la sangre y resuene en el viento.

País:	Argentina
Región:	Provincias de Chubut, Santa Cruz, Buenos Aires, Río Negro, Mendoza, Neuquén y La Pampa
Pueblo originario:	Mapuche Tehuelche
Población:	27,813 autorreconocidos como tehuelches en la actualidad
Tejido:	Trariwe

Información
Corporativa

01

Creada en 1944,
Suramericana S.A es
una compañía que a
través de la gestión de
tendencias y riesgos se
anticipa al desarrollo de
soluciones para brindar
**bienestar, competitividad
y sostenibilidad a las
personas y las empresas.**

PRESENCIA REGIONAL »

MÉXICO

» Seguros SURA

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

» Seguros SURA

URUGUAY

» Seguros SURA

ARGENTINA

» Seguros SURA

CHILE

» Seguros Generales
» Seguros de Vida

ACCIONISTAS »

GRUPO SURA

81.1%

MUNICH RE

18.9%



JUNTA DIRECTIVA »

A 31 de diciembre de 2016 la Junta Directiva de Suramericana se encontraba conformada por siete (7) miembros, quienes tienen el carácter de principales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos (2) años, sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos libremente en cualquier momento por la misma Asamblea:

DAVID BOJANINI GARCÍA
Presidente Junta Directiva
Miembro Patrimonial desde
el 28 de marzo de 2007.

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 Fundación SURA, Fundación para el Desarrollo de Antioquia – Proantioquia–, Fundación Empresarios por la Educación, Corporación Colombia Internacional y es miembro del Consejo Directivo de Fedesarrollo.

MATTHIAS MARWEGE
Miembro Patrimonial desde
el 14 de marzo de 2002.

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.

RICARDO JARAMILLO MEJÍA
Miembro Patrimonial desde el
26 de mayo de 2016.

Es Ingeniero Civil de la Escuela de Ingeniería de Antioquia, con un MBA con énfasis en finanzas del Boston University Graduate School of Management. Estuvo vinculado a Bancolombia desde el año 1995, cuando ingresó como jefe de planeación de la Fiduciaria Bancolombia. También fue gerente de proyectos y vicepresidente de finanzas corporativas de Banca de Inversión Bancolombia. Entre los años 2001 y 2003 estuvo vinculado a Colombiana Kimberly Colpapel, como jefe de planeación financiera.

Desde 2013 se desempeñó como presidente de Banca de Inversión Bancolombia y en abril del año 2016 asumió la posición de Vicepresidente de Finanzas Corporativas de Grupo SURA.

Ninguno de los Directores de Suramericana es miembro de las Juntas Directivas de sus subordinadas, ni ocupan cargos directivos en las mismas.

RODRIGO BELLOUBE
Miembro Patrimonial desde el
17 de marzo de 2016.

Con estudios en la Escuela de Negocios de la Universidad de Oxford (Saïd Business School) y en La Universidad Federal de Uberlândia. Vinculado a Munich RE en cargos como Inpat, Head of Property, Property Facultative Manager y Claims Manager, desde 2015 se desempeña como CEO de Munich RE de Brasil. Cuenta con más de 20 años de experiencia en compañías como SulAmerica ING, Emerging Markets Partnership, FM Global, Amil y Munich RE en asuntos como valoración de riesgos, con énfasis en actividades de aseguramiento y reaseguramiento, en las áreas de estrategia, administración de portafolio análisis de riesgos y reclamaciones, desarrollo de productos, innovación y optimización de capital.

LUIS ALBERTO
ZULETA JARAMILLO
Miembro Independiente desde
el 14 de marzo de 2002.

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

JAIME HUMBERTO
LÓPEZ MESA
Miembro Independiente desde
el 28 de marzo de 2011.

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 y Presidente de Colfondos hasta 2010. Actualmente se desempeña como Presidente de la Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia – Asobolsa.

CECILIA MARÍA
VÉLEZ WHITE
Miembro Independiente desde
el 25 de marzo de 2015.

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). Actualmente se desempeña como rectora de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Ninguno de los miembros de la Junta Directiva es propietario, directamente o a través de sociedades u otros vehículos, de acciones de la Sociedad. Así mismo, durante el ejercicio correspondiente al año 2016 no se realizaron operaciones entre los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y los demás administradores con las acciones de la Sociedad.

REMUNERACIÓN

En el año 2016 la Asamblea General de Accionistas, aprobó para cada uno de los miembros de la Junta Directiva honorarios de COP 5,400,000 mensuales, para el período comprendido entre abril de 2016 y marzo de 2017.

CAMBIOS EN LA JUNTA DIRECTIVA

El 17 de marzo de 2016, la Asamblea General de Accionistas en su sesión ordinaria, decidió de manera unánime que la Junta Directiva estaría conformada por siete Directores, quienes ejercerían el cargo como miembros principales, sin suplentes. Así mismo, designó a Rodrigo Belloube como Director, en reemplazo de Peter Erwin Waldmann.

En sesión extraordinaria del 26 de mayo la Asamblea General de Accionistas designó a Ricardo Jaramillo Mejía como Director, en reemplazo de Ignacio Calle Cuartas.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en las distintas normas que resultan aplicables, el Presidente de la Junta Directiva tiene a su cargo, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades: asegurar que la Junta Directiva fije e implemente la dirección estratégica de la Sociedad; coordinar y planificar el funcionamiento de la Junta Directiva mediante el establecimiento de un plan anual de trabajo; liderar y coordinar el desarrollo de las sesiones; monitorear la participación activa de los miembros de la Junta Directiva; e Impulsar la acción de gobierno de la Sociedad, actuando como enlace entre los accionistas y la Junta Directiva.

SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA.

Además de las funciones de carácter especial que le sean asignadas por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Sociedad o la ley, el Secretario General tiene a su cargo: asistir, coordinar y velar por la legalidad de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de sus respectivos Comités, y llevar los libros correspondientes; apoyar al Presidente de la Junta Directiva con el suministro de la información a Directores de manera oportuna y en debida forma; dirigir la administración de documentos y archivo de la Secretaría General de la Sociedad; atender las consultas y/o reclamos que se presenten por parte de los accionistas, autoridades y demás grupos de interés y ser el puente de comunicación entre los accionistas y los Administradores, o entre estos últimos y la Sociedad.

COMITÉS DE JUNTA »

COMITÉ DE AUDITORÍA Y FINANZAS

- » **Luis Alberto Zuleta Jaramillo**
Presidente
- » Matthias Marwege
- » Ricardo Jaramillo Mejía
- » Jaime Humberto Lopez Mesa

COMITÉ DE RIESGOS

- » **Jaime Humberto Lopez Mesa**
Presidente
- » Matthias Marwege
- » Luis Alberto Zuleta Jaramillo
- » Ricardo Jaramillo Mejía

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

- » **David Emilio Bojanini García**
Presidente
- » Cecilia Maria Vélez White
- » Jaime Humberto López Mesa

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

- » **David Emilio Bojanini García**
Presidente
- » Matthias Marwege
- » Cecilia Maria Vélez White

A efectos de cumplir de manera satisfactoria con sus funciones, la Junta Directiva ha constituido los Comités que se presentan a continuación, lo cual no implica la delegación de su responsabilidad ni la de sus miembros. Cada Comité cuenta con su propio reglamento y el Presidente de cada uno de ellos presenta a la Junta en pleno un informe de los temas tratados durante el mismo, sometiendo a su consideración las observaciones y recomendaciones a que haya lugar:

Funciones: asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, relacionamiento con el Auditor Externo (Revisoría Fiscal) y, en general, la revisión de la Arquitectura de Control, incluida la auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos, la supervisión de los Estados Financieros y la evaluación del Sistema de Control Interno (SCI).

Funciones: se le atribuyen responsabilidades encaminadas a apoyar a la Junta Directiva en su función de garantizar que la Organización realice una adecuada administración de los riesgos a los que está expuesta. El principal objetivo del Comité de Riesgos es asistir a la Junta en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos, sirviendo de soporte para las decisiones atinentes a la gestión de Riesgos en la Organización.

Funciones: apoya la gestión de la Junta Directiva en materia de nombramientos y remuneración de los miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia, además de desarrollar lineamientos del manejo estratégico del talento humano, en términos de compensación y desarrollo, los cuales serán aprobados por la Junta Directiva y estarán estrictamente relacionados con el desempeño individual y de la Sociedad. Tiene a su cargo los siguientes objetivos: identificar la composición tentativa de perfiles profesionales (asociados a aspectos tales como conocimientos y experiencia) que en cada circunstancia se necesitan en la Junta Directiva; identificar los perfiles personales (vinculados con trayectoria, reconocimiento, prestigio, disponibilidad, liderazgo y dinámica de grupo) más convenientes para la Junta Directiva; evaluar el tiempo y dedicación necesarios para que puedan desempeñar adecuadamente sus funciones.

Funciones: apoya la gestión de la Junta Directiva respecto a la adecuada gestión del Gobierno Corporativo en la Sociedad, en relación con la Junta Directiva, la Administración y el Buen Gobierno. Tiene a su cargo soportar las decisiones referidas a la definición de estrategias y seguimiento a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo que la Sociedad debe adoptar.

ESTRUCTURA CORPORATIVA REGIONAL »

COMITÉ DIRECTIVO

GONZALO ALBERTO PÉREZ ROJAS

Presidente

JUAN FERNANDO URIBE NAVARRO

Vicepresidente de Finanzas e Inversiones

JUANA FRANCISCA DE CHANTAL LLANO CADAVID

Vicepresidente de Seguros

ANDRES FELIPE OCHOA GÓMEZ

Vicepresidente de Riesgos

LILIANA ESPINAL MONTOYA

Vicepresidente de Talento Humano

LUIS RAMÓN RAMOS ESPINOZA

Vicepresidente Tecnología

FERNANDO RODAS DUQUE

Vicepresidente Legal y Secretario General

JUAN CARLOS ESCOBAR ARANGO

Auditor Corporativo

Ninguno de los miembros de la Alta Gerencia es propietario, directamente o a través de sociedades u otros vehículos, de acciones de la Sociedad. Así mismo, durante el ejercicio correspondiente al año 2016 no se realizaron operaciones entre los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y los demás administradores con las acciones y/o valores de la Sociedad.

DIRECTIVOS DE NEGOCIO POR PAÍS



MÉXICO

FRANCISCO OLIVEROS
CEO Seguros SURA México



REPÚBLICA DOMINICANA

CARLOS OSPINA
CEO Seguros SURA República Dominicana

EL SALVADOR



ENZO BIZARRO
CEO Asesuisa, El Salvador



PANAMÁ

JORGE MEJÍA
CEO Seguros SURA Panamá

SERGIO PÉREZ MONTOYA

Vicepresidente para Centroamérica y el Caribe

COLOMBIA



JUAN DAVID ESCOBAR
CEO Seguros SURA Colombia

ANDRÉS ANGEL ARANGO

Vicepresidente de Seguridad Social
SURA, Colombia



BRASIL

THOMAS BATT
CEO Seguros SURA Brasil

CHILE



SEBASTIÁN DABINI
CEO Seguros SURA Chile

ARGENTINA



GONZALO SANTOS
CEO Seguros SURA Argentina



URUGUAY

ESTEBAN PIGNANELLI
CEO Seguros SURA Uruguay

LOS RÍOS CELESTES

Los ríos de la selva son los caminos. Fluyen silenciosos en cada una de esas curvas que son como la sucesión de un laberinto inacabable, impredecible. Sus aguas ofrecen esa ilusión de lo que permanece: su textura es lisa, como una piel negra que tiembla al más sutil roce, simula estar dormida, y a quien la mira parece convencerlo de su mansedumbre. Pero no es así. En sus honduras algo antiguo se mueve, con ímpetu y soberanía; saben los *Tuyuka* que allí, en lo que se arrastra invisible, yace el origen: el río de la creación, que es uno solo, lo recorre la Anaconda ancestral que desciende el río celeste, la vía láctea, hasta su confluencia en la boca del Amazonas para remontar luego hasta encontrarse con los ríos Negro, Vaupés y, por último, el Tiquié, río caudaloso, de raudales de aguas translúcidas. Ese fluir de las aguas que son la vida y la muerte, la historia de su inicio mítico, está en las figuras de la fachada de su *Maloka*, representación del universo que es resguardo y morada de familias; figuras que recuerdan la lengua *tukano*, los roles ceremoniales y aquella organización comunitaria jerarquizada por los nacimientos, y que son reveladas en la compañía y bendición del *yagé*: viaje a esas otras honduras que son apertura y total unión del mundo natural y mágico. Esas figuras son, por eso, lenguaje descifrado de los sueños, mapa de los caminos palpables e invisibles.

País:	Brasil
Región:	Resguardo parte oriental del Vaupés (límite Estado de Amazonas, Brasil)
Pueblo originario:	Tuyuka
Población:	500 personas aproximadamente
Tejido:	Maloka

Carta del
Presidente

02

Compartir los resultados de **Suramericana S.A.** durante 2016 es reconocer el trabajo de aproximadamente 15 mil colaboradores y cerca de 23 mil asesores (incluyendo agencias, corredores y promotoras), la confianza de más de 14 millones de clientes y el respaldo de cerca de 28 mil proveedores, en nueve países de América Latina. **Personas y empresas tejiendo una dinámica comprometida con el bienestar, la competitividad y la sostenibilidad,** propósitos que invitan a reconocer los ámbitos de incertidumbre que impactan el desarrollo, a entender las condiciones del entorno y a pensarnos desde nuevos escenarios en el mediano y largo plazo.

Actuar en el presente con perspectiva de futuro, ese es el compromiso que hemos asumido desde la gestión de tendencias, riesgos y seguros. No podemos estar ajenos a los desafíos de la agenda global. Las dinámicas sociales, la variabilidad climática, la transformación digital, los cambios regulatorios, los hábitos de consumo, por nombrar sólo algunos aspectos, pueden hacer desaparecer industrias y afectar la salud pública, pero también son un camino para la innovación, para encontrar respuestas y hacerse preguntas. Es ahí donde queremos estar, un paso adelante para acompañar a nuestros clientes desde sus particularidades.

Cuando entendemos la participación de mercado como la consecuencia de una oferta de valor consistente y sistemática, que se hace tangible en el día a día, entendemos también que no se trata de sumar porcentajes de población, sino de superar las expectativas de los clientes como el mejor camino para la permanencia y recomendación de nuestra Compañía.

Hemos avanzado en el diseño e implementación de modelos de trabajo que permitan abordar estas variables desde contextos organizacionales y de industria, y con ellas proponemos una nueva forma de pensar y de gestionar. En la medida en que tengamos la capacidad de identificar las principales tendencias y actuar en términos de oportunidad, lograremos pertinencia con nuestra oferta de valor aportando al círculo virtuoso del bienestar, la competitividad y la sostenibilidad.

La atracción, la fidelización y el desarrollo son determinantes para que todos nos encontremos en un propósito común

El Talento Humano es nuestra fuerza motora, la que hace que las cosas pasen y se alcancen las metas que nos trazamos, por eso la atracción, la fidelización y el desarrollo son determinantes para que todos nos encontremos en un propósito común, en coincidencia de sentidos y realización de aspiraciones laborales y personales.

Queremos ser un lugar en el que las generaciones de hoy y de mañana quieran estar y compartir su conocimiento con nosotros, por eso al asumir la gestión del Talento Humano como una capacidad organizacional, asumimos el

desarrollo de un liderazgo que valore la diversidad y privilegie la integralidad del ser, con esquemas flexibles de trabajo, capaz de habilitar ambientes para el aprendizaje y relaciones que favorezcan el compromiso afectivo. El Talento Humano es nuestra ventaja competitiva.

Durante el primer semestre de 2016 se obtuvieron las autorizaciones regulatorias necesarias y se realizaron los cierres correspondientes que permitieron completar la adquisición e integración de la operación de RSA en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Uruguay, y lo que trajo consigo la posibilidad de ampliar la cobertura de nuestras soluciones, acceder a nuevos segmentos y canales, conectar otras culturas y participar activamente en el desarrollo regional de Latinoamérica. En este proceso los esfuerzos se concentraron fundamentalmente en integrar los equipos desde una visión compartida frente a los Principios Corporativos, eje central de nuestra filosofía empresarial, que durante 72 años han orientado el quehacer de Suramericana. Es a través del Respeto, la Transparencia, la Equidad y la Responsabilidad que damos coherencia a nuestro trabajo y sentamos las bases de la confianza y el largo plazo.

En el marco de la integración de las operaciones adquiridas a RSA, se destaca la fusión realizada en Colombia entre Seguros Generales Suramericana S.A. y Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A. La adquisición fue financiada con recursos propios de la Compañía y aportes de los principales accionistas por USD 433.2 millones que fueron recibidos a título de anticipo. Una vez determinado el precio final de la adquisición, la Asamblea de Accionistas aprobó la capitalización de dichos recursos y, posteriormente, la Junta Directiva aprobó el respectivo Reglamento de Emisión y Colocación de Acciones, que para la fecha de preparación de este informe se encontrarán proceso de aprobación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Asimismo, como parte de la estrategia de financiación, Suramericana emitió en el mercado colombiano bonos ordinarios por valor de USD 333.3 millones, con una demanda de 1,8 veces el valor de la emisión. En virtud de la mencionada emisión, Suramericana adquirió la calidad de emisor de valores y, por tanto, pasó a ser controlada en forma exclusiva por la Superintendencia Financiera.

CONSOLIDAR UN ROL CORPORATIVO permite focalización en el análisis e investigación de tendencias como un modelo diferencial de gestión para la región y los mercados.

La presencia en nueve países requiere una estrategia articulada, por tanto, se amplió la estructura corporativa de Suramericana con el objetivo de definir lineamientos, analizar tendencias, gestionar el conocimiento y promover la adopción de buenas prácticas y estándares como una manera de repensarnos y avanzar en los territorios donde estamos presentes. Consolidar un rol corporativo separado de la operación en Colombia permite, además, focalización en el análisis e investigación de tendencias como un modelo diferencial de gestión para la región y los mercados.

Considerando lo anterior, a principios del año 2016 fue aprobada, por parte de la Junta Directiva de la Sociedad, una nueva estructura directiva y de cargos, a efectos de atender el rol corporativo en el manejo de los negocios, tanto en Colombia como en el exterior.

La Compañía trabajó en la adopción e implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular 028 de 2014, conocido como Código País.

Estamos convencidos de que una de las mayores responsabilidades de cara a la sostenibilidad de nuestros negocios es la solidez financiera, respaldo que permite responder a la confianza de los mercados en los que se 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 2016 el pasivo por las reservas de seguros se aumentó en USD 1,678.5 millones, 60% más que en 2015, alcanzando reservas consolidadas por USD 4,475 millones. Lo anterior, sumado a la eficiencia en el gasto y a estrategias de atracción y fidelización de clientes, permitieron ingresos consolidados por USD 3,865.6 millones.

La utilidad neta de la Compañía, de manera consolidada fue de USD 131 millones. El patrimonio se consolidó en USD 1,343.6 millones, con un crecimiento del 70%.

Respecto a los Estados Financieros Separados de la Compañía, se destaca que durante el año 2016 se registró el método de participación asociado a las compañías adquiridas a RSA en Latinoamérica, reconociendo la participación

PASIVO DE RESERVAS »



USD 1,678.5 MILLONES

A través del Respeto, la Transparencia, la Equidad y la Responsabilidad

damos coherencia a nuestro trabajo y sentamos las bases de la confianza y el largo plazo.

«RESULTADOS OPERATIVOS»

RESERVAS CONSOLIDADAS

USD 4,475 MILLONES

INGRESOS CONSOLIDADOS

USD 3,865.6 MILLONES

UTILIDAD NETA

USD 131 MILLONES

PATRIMONIO

USD 1,343.6 MILLONES

GASTOS

USD 15.7 MILLONES

en los resultados a partir del mes de toma de control de cada una. Igualmente se incurrió en gastos que ascendieron a USD 15.7 millones, para la integración de estos negocios.

Reconocemos que los resultados financieros son importantes, sin embargo, no podemos estar ajenos a las dinámicas de transparencia e hiperconectividad que exigen los mercados de hoy, por eso trabajamos en la consolidación de indicadores no financieros que den cuenta de la trazabilidad de las prácticas con que alcanzamos nuestros logros. Esto responde además a una convicción genuina de aportar al desarrollo de la sociedad, pues sabemos que los comportamientos de Suramericana tienen un impacto en el entorno y en los grupos de interés, por tanto, ratificamos nuestro compromiso con los principios promovidos por el Pacto Global en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, incorporándolos en la cotidianidad de nuestra operación.

Cuando apostamos por ciudades saludables, por la movilidad segura y sostenible, por la cultura del cuidado, por la oferta de soluciones que contribuyan a tener personas sanas, empresas competitivas y sociedades resilientes, nos sumamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se ha trazado la humanidad al 2030.

Nuestro radio de actuación y análisis debe estar conectado con las grandes preocupaciones globales, son una condición para la sostenibilidad, por eso la adopción de los Principios del Seguro Sostenible promovidos por UNEP FI es una declaración pública que da cuenta de nuestro interés en promover una gestión integral que responda a las exigencias ambientales, sociales y de gobierno corporativo, a la vez que nos reta a seguir

trabajando en pro de un futuro viable para todos, ejerciendo liderazgos en la transformación del quehacer asegurador, superando y resignificando la transferencia del riesgo.

Somos actores clave del desarrollo, por tanto, a través de la Fundación SURA, participamos en iniciativas encaminadas a la calidad de la educación, la promoción cultural y el fortalecimiento institucional. En 2016, la Fundación SURA invirtió USD 5.82 millones, en Colombia, República Dominicana, El Salvador y Panamá. Asimismo, 2,577 voluntarios de las compañías de Suramericana dedicaron 35,258 horas de trabajo comunitario aportando tiempo, conocimiento y talento en proyectos de educación, medio ambiente, cultura y emprendimiento, entre otros.

Latinoamérica es una región con alto potencial para el desarrollo de mercados en materia de aseguramiento, por tanto, para 2017 se tienen desafíos importantes, el primero tiene que ver con la consolidación de las operaciones en la región, llegar a más clientes con Gestión de Tendencias y Riesgos – GTR y con la oferta de soluciones potenciando experiencias con nuestros grupos de interés.

Ser una compañía latina para América Latina implica vernos unidos en propósitos superiores, por eso en este informe presentamos una síntesis de los principales logros dados en cada país, porque es en cada filial donde se hace tangible la promesa de valor y cobra vida nuestra filosofía corporativa.

Los resultados entregados en este informe son el reflejo de equipos comprometidos con entregar bienestar, competitividad y sostenibilidad en todo lo que hacen...a ellos, nuestra gratitud y especial reconocimiento.

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente Suramericana S.A.

La versión completa del Informe de Gestión del Presidente y la Junta Directiva puede ser consultada en sura.com.co

**Ser una compañía
latina para América
Latina implica vernos
unidos en propósitos
superiores**

HIJOS DEL SOL Y LA MONTAÑA

La fuerza de su memoria puede sentirse en esa danza en la que los pies vuelven a trazar los caminos y los contornos de una vida mítica que conforman cada una de las estructuras sociales, económicas y culturales que los sostienen como pueblo. Los Quechua Aymara son hijos del sol y de la montaña, de esos imponentes Andes que son el testimonio de uno de los más grandes imperios que América conoció. La agricultura, el pastoreo y la artesanía son sus mayores tesoros y legados, junto con esa lengua que nombró el mundo como pocas veces se ha vuelto a escuchar. Cada uno de sus tejidos representa ese espíritu unido a la llama, el desierto, la montaña, la laguna, el cielo. Una mochila Quechua Aymara, nacida de los telares y de las manos ágiles y sabias de las mujeres –mágica explosión de colores y creación–, revive aquella antigua historia en la que los hombres andinos, un día, rindieron tributo a la naturaleza, porque de ella venían, porque a ella pertenecían.

País:	Chile
Región:	Norte Grande de Chile (Tarapacá y Atacama)
Pueblo originario:	Quechua Aymara
Población:	45,000 personas en Chile aproximadamente
Tejido:	Mochila

Estrategia

03

El objetivo de Suramericana es obtener una rentabilidad sostenible superior al costo de capital, con enfoque en la fidelización, atracción y crecimiento de los clientes, y la generación de ventaja competitiva a través del talento humano y la gestión de tendencias y riesgos.

RESIGNIFICACIÓN

Seguros



Administración de riesgos



Gestión de tendencias y riesgos

La estrategia se basa en la entrega de bienestar, competitividad y sostenibilidad a las personas y a las empresas, a través de la gestión de las tendencias y los riesgos.

Lo anterior se materializa en:

- » Entregar soluciones de seguros que respondan al entorno en el cual se encuentran sus clientes.
- » Gestionar los riesgos estratégicos y emergentes.
- » Visualizar oportunidades derivadas de las tendencias.
- » Desarrollar soluciones para la financiación de los riesgos.
- » Entregar capacidad de resiliencia.

PILARES ESTRATÉGICOS DE SURAMERICANA



CREACIÓN DE VALOR



EFICIENCIA OPERATIVA



RELACIONAMIENTO DE LARGO PLAZO

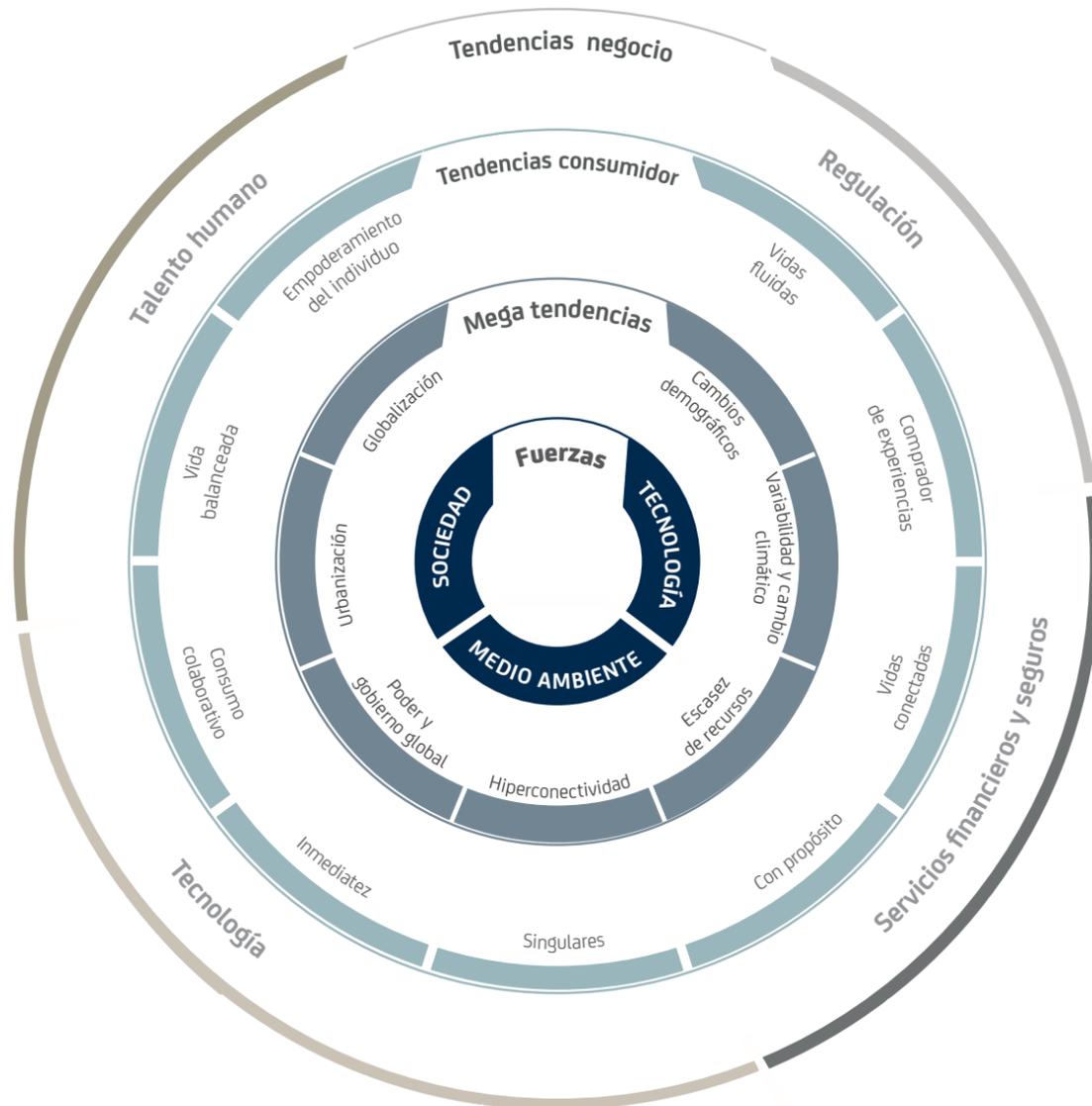


SOSTENIBILIDAD

Enmarcados en los principios de la actuación empresarial de la Compañía: **Respeto, Responsabilidad, Transparencia y Equidad.**

El desarrollo de la estrategia de Suramericana implica el adecuado conocimiento del entorno el cual se logra a través del monitoreo de las tendencias y los riesgos que pueden impactar el desempeño de la organización.

« RADAR DE TENDENCIAS »



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS »

La gestión de los riesgos y las tendencias se concibe como la piedra angular de la actividad que Suramericana desarrolla en su giro ordinario. Esta gestión, apalancada en los principios de Transparencia, Responsabilidad, Respeto y Equidad, está presente en cada una de las actuaciones de las compañías del Grupo Empresarial y permea la relación no sólo con clientes, sino también con colaboradores, agentes, proveedores, socios de negocio, supervisores y con la comunidad en general.

La gestión integral de riesgos se lleva a cabo a través de:

- » La generación de conexiones entre el conocimiento y la visión de las diferentes áreas, orientándose al tratamiento del riesgo y, más importante aún, a su aprovechamiento cuando sea posible.
- » El análisis de los riesgos bajo modelos y métricas que permitan su evaluación y monitoreo de forma comparativa y agregada.
- » El monitoreo periódico de los riesgos actuales y emergentes, buscando anticiparlos para concebir, oportunamente, acciones de respuesta y modelos de tratamiento.

SURAMERICANA, UNA ORGANIZACIÓN MULTILATINA

Nuestro principal desafío en 2016 fue la incorporación de las nuevas operaciones adquiridas en México, Colombia, Brasil, Chile, Argentina y Uruguay, que se sumaron a las ya existentes en El Salvador, Panamá, República Dominicana y Colombia.

El resultado de esta gestión contribuye a la construcción permanente de una visión holística del perfil y el comportamiento de los riesgos de la Organización, y al establecimiento de apetitos de riesgo alineados con la estrategia y la dinámica real del negocio. Adicionalmente, como factor diferenciador de otros procesos de gestión de riesgos, el resultado en Suramericana provee una comprensión prospectiva no sólo de la evolución del riesgo, sino también del cambio de su comportamiento frente a las Tendencias.

En el año 2016, Suramericana se transformó en una Organización multilateral, con presencia en 9 países. Esto trajo consigo múltiples desafíos, siendo el principal de éstos la incorporación de las nuevas operaciones adquiridas en México, Colombia, Brasil, Chile, Argentina y Uruguay, que se sumaron a las ya existentes en El Salvador, Panamá, República Dominicana y Colombia. Como respuesta a este desafío, se implementaron cambios en el gobierno corporativo de todo el Grupo Empresarial buscando potenciar la gestión de riesgos, a través del fortalecimiento de la figura de los Comités de Riesgos, los cuales reportarán directamente a las respectivas juntas directivas tanto

a nivel local como corporativo. De manera simultánea, se desplegaron esfuerzos importantes en el robustecimiento de los equipos de gestión de riesgos en las filiales con el propósito de fortalecer la gestión local de riesgos en alineación con la estrategia de Suramericana.

Adicionalmente, desde un enfoque comprensivo de todas las operaciones, se avanzó en el desarrollo y fortalecimiento de los procesos y controles, herramientas y metodologías para garantizar la adecuada administración de los diferentes riesgos.

Al igual que el año 2016, el 2017 se presenta lleno de desafíos, que también encarnarán oportunidades, tanto derivadas del contexto en el que la Organización desarrolla sus actividades, como de sus propias capacidades.

Como desafíos en la región, en consonancia con la dinámica mundial, se prevé que situaciones externas, como los recientes cambios en las estrategias monetarias y fiscales, las reformas estructurales en ámbitos sociales y económicos, y las crecientes exigencias en el ambiente de negocios frente a la transparencia, la innovación, la sostenibilidad y la competitividad, por mencionar algunas, demandarán una gestión de riesgos prospectiva, capaz de soportar de manera efectiva un entorno cada vez más dinámico y demandante.

Finalmente, a nivel interno, en el ámbito de las capacidades de Suramericana y sus filiales, los principales desafíos estarán en la transformación cultural de las compañías incorporadas durante el 2016, la dinamización del gobierno corporativo, el fortalecimiento del sistema de control interno y el ajuste de los apetitos de riesgo para alinearlos con los estándares y estrategias del Grupo Empresarial.

LOGROS EN GESTIÓN DE RIESGOS DURANTE 2016

Es importante resaltar que en el ejercicio de 2016, Suramericana llevó a cabo múltiples acciones en materia de gestión de riesgos, siendo destacados los logros que se detallan a continuación por las categorías de riesgos que se tienen definidas:

Los cambios en el gobierno corporativo de todo el Grupo Empresarial potencian la gestión de riesgos, a través del fortalecimiento de la figura de los Comités de Riesgos

Riesgos financieros

Referente a los portafolios de inversiones, se realizó un entendimiento general de los mismos, identificando y valorando los diferentes riesgos relevantes a los que está expuesto cada uno de ellos; se desarrollaron herramientas (Tableros de Indicadores) que permitieran realizar un seguimiento adecuado, consolidado y oportuno de los portafolios de inversiones a nivel regional; se implementó en las nuevas compañías adquiridas, y se fortaleció en las existentes, un proceso de inversiones y riesgos que dispone la realización de una evaluación preliminar para otorgar límites de cupos de crédito a los diferentes emisores; y, en materia de gobierno, se constituyó y se puso en funcionamiento el Comité de Inversión y Riesgos Regional, con el fin de enmarcar los portafolios de inversiones en el apetito de riesgo de Suramericana, así como de formalizar las decisiones que se toman al respecto.

Se identificó el estado de evolución del sistema de gestión de riesgo de liquidez de Suramericana y de sus filiales, con lo que se definió por compañía un plan de trabajo basado en el nivel de madurez en el que se encuentra cada una.

Se optimizó el procedimiento de análisis de fortaleza financiera y diagnóstico de calidad crediticia para los reaseguradores. Este análisis comenzó a realizarse a nivel corporativo, con el fin de tener una visión que comprenda todas las operaciones de la región y, de esta manera, controlar las exposiciones globales de Suramericana frente a los reaseguradores y garantizar un apetito de riesgos coherente en las diferentes operaciones.

Finalmente, y teniendo en cuenta la expansión que vivió Suramericana en la región durante el año 2016, se fortaleció el seguimiento a la situación macroeconómica, fiscal y jurídica de los países emergentes en los que se tiene presencia actualmente. Esto, con el fin de identificar y monitorear posibles riesgos que se podrían materializar afectando negativamente a las filiales y a la misma Suramericana.

Se desarrollaron herramientas que permiten realizar un seguimiento adecuado, consolidado y oportuno de los portafolios de inversiones a nivel regional.

Se avanzó en el desarrollo del modelo interno de solvencia, con el cual se busca que Suramericana pueda consolidar el capital económico de todas sus filiales operativas.

Riesgos técnicos de negocio

Se avanzó en el desarrollo del modelo interno de solvencia, con el cual se busca que Suramericana pueda consolidar el capital económico de todas sus filiales operativas.

Se desarrolló un modelo de frontera eficiente para la evaluación del riesgo de reaseguro, con el propósito de que las compañías del Grupo Empresarial tomen decisiones basadas en el equilibrio que debe presentarse entre el riesgo que se asume y el beneficio que retorna.

Se fortaleció el sistema de gestión de riesgos en reservas.

Riesgos Operacionales

Con el fin de ajustarse a la nueva realidad de la Compañía, la Junta Directiva de Suramericana aprobó la actualización de una serie de políticas que contienen los lineamientos generales en materia de Gestión Integral de Riesgos, Continuidad de Negocio, Crisis, Antifraude y Anticorrupción y Lavado de Activos. Posteriormente, estas disposiciones se entregaron a todas las filiales para su implementación, según el contexto organizacional y regulatorio de cada uno de los países.

Con las filiales cuya operación recién se incorporó al Grupo Empresarial, se desarrollaron procesos de homologación de conceptos y alineación de modelos y metodologías para la gestión de riesgos, con el fin de establecer las mejores prácticas para la gestión futura de la Organización.

Se continuó con el fortalecimiento de la arquitectura de control interno en el ámbito corporativo y local, dando claridad sobre los roles y responsabilidades de las áreas de Riesgos, Compliance, Auditoría y Control Financiero. En adición a esto, está en proceso de concepción un modelo de madurez para ajustar a las compañías filiales en el nuevo contexto organizacional y replantear o adoptar los modelos de trabajo bajo los que éstas venían operando.

Se inició el proceso de implementación de una herramienta tecnológica

Los procesos de manejo y respuesta están acompañados de una comunicación periódica del estado de los riesgos a los públicos de interés.

estandarizada de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) con el fin de tener una visión holística de los procesos, soportar el ambiente de control interno y la integración de las actividades que realizan las áreas de Riesgos, Compliance, Auditoría, Tecnología y Control Financiero, en conjunto con los líderes de procesos.

Se fortaleció el marco normativo de seguridad de información, actualizando y optimizando las directrices, lineamientos y estándares que rigen en la Organización, con el propósito de anticipar las tendencias y amenazas del entorno actual y soportar la transformación digital de los negocios.

Riesgo de interrupción de la operación

Suramericana aborda su gestión de riesgos a partir del contexto propio donde se desarrollan cada una de sus operaciones, identificando y valorando de manera permanente e integrada los principales riesgos a los que se expone.

La respuesta a estos riesgos se materializa mediante la toma de decisiones frente a diferentes alternativas de gestión, garantizando en todo momento, a través de un constante monitoreo y verificación, que los riesgos se encuentren dentro de los apetitos de la Organización. En todo caso, para efectos de brindar transparencia, estos procesos de manejo y respuesta están acompañados de una comunicación periódica del estado de los riesgos a los públicos de interés.

Adicionalmente, se cuenta con un Sistema de Continuidad de Negocio y un Sistema de Gestión de Crisis implementados, los cuales le permiten estar preparada y responder de manera efectiva a situaciones adversas de carácter operativo, financiero o reputacional, que puedan potencialmente generar una crisis o, en caso de que ésta ocurra, minimizar su impacto.

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

En 2016, Suramericana adquirió la calidad de emisor de valores, por motivo de la colocación de bonos ordinarios que realizó en el mercado público de valores de Colombia en junio de ese año. En consecuencia, la Compañía

EL MODELO DE MADUREZ PARA SURAMERICANA

Apunta a fortalecer el proceso de conocimiento de clientes, empleados y proveedores

pasó a ser sujeto obligado a cumplir con las instrucciones en materia de Prevención y Control de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo a los emisores No Vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, contenidas en la Parte 3, Título I, Capítulo VII de la Circular Básica Jurídica.

Pero, más allá del entorno normativo aplicable, Suramericana tradicionalmente ha sido una organización comprometida con el fortalecimiento de la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y, por ende, tiene implementado tanto en su operación como en la de sus filiales un sistema para gestionar este riesgo de manera eficaz y oportuna.

Dentro de las actividades realizadas en el ejercicio de 2016, se encuentra el desarrollo de un modelo de madurez para Suramericana, con el que se busca unificar los componentes esenciales de un sistema de administración de este riesgo y así alinear la operación en las diversas filiales de acuerdo a su compromiso de lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Este modelo, basado en etapas y elementos, apunta a fortalecer el proceso de conocimiento de clientes, empleados y proveedores, entendiendo que este elemento resulta fundamental en la prevención, monitoreo y detección de eventos que puedan materializar el riesgo en cuestión, así como el monitoreo continuo a las operaciones de los mismos.

Adicional a lo anterior, se realizó la consolidación del estado del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo en cada una de las compañías filiales, permitiendo conocer el estado actual del riesgo a nivel de Grupo Empresarial, representado en un nivel de brecha normativa (atributo de capacidad) y un nivel de madurez (atributo de potencia). El resultado de este ejercicio constituye la carta de navegación para el ejercicio del 2017, en el que se pretende apoyar a las compañías filiales en la formulación, desarrollo y cumplimiento de los planes de acción tendientes a alcanzar el ideal de madurez corporativo y, a su vez, replicar procedimientos y prácticas exitosas de una compañía a otra.

CONTROL INTERNO »

Para Suramericana y sus filiales, contar con una arquitectura de control efectiva es un elemento clave para apalancar su estrategia competitiva y su sostenibilidad.

Riesgo de fraude y corrupción

Durante el año 2016, Suramericana S.A avanzó satisfactoriamente en el ajuste del modelo integrado para la gestión de los riesgos de Fraude y Corrupción, tomando en consideración los resultados y mediciones obtenidas en el proyecto Red de Transparencia y Participación Ciudadana y en la encuesta EACA-Empresas Activas en Cumplimiento Anticorrupción, liderados por la Contraloría de Medellín y la Presidencia de la República de Colombia respectivamente, e incorporando elementos de valor identificados en los diferentes modelos de gestión de las filiales del exterior.

Por su parte, la gestión de las áreas encargadas de la detección y respuesta ante casos de fraude externo en las filiales, arrojó resultados satisfactorios, evitando con ello pérdidas para la Compañía por pagos indebidos de dinero; sin embargo, para el año 2017 se espera avanzar en la implementación del modelo integrado, de forma tal que posibilite la existencia de un marco de actuación homologado en todas las filiales y que genere a su vez eficiencia y capacidad en la operación.

Para Suramericana y sus filiales, contar con una arquitectura de control efectiva es un elemento clave para apalancar su estrategia competitiva y su sostenibilidad, por lo cual procuran su permanente fortalecimiento y evolución, acorde con la dinámica y el contexto de negocio. El año 2016 trajo nuevos desafíos, con ajustes que están en proceso, especialmente derivados de la integración de las filiales adquiridas a RSA en Latinoamérica, y la estructuración de la oficina corporativa.

En general, Suramericana y sus filiales soportan su arquitectura de control en un tono gerencial inspirado en los principios corporativos, con altos estándares éticos, de gobierno y de cumplimiento legal, con una gestión estratégica de su talento humano, y con estructuras operativas efectivas.

A partir de esta plataforma, desarrollan una gestión prospectiva de tendencias y riesgos, articulada con la gestión de riesgos a nivel operativo, como otro de

sus ejes estratégicos; esto conlleva mecanismos de control a todos los niveles, los cuales vienen fortaleciéndose de manera especial con el proyecto de adhesión a prácticas SOX para sus filiales de Colombia, y con la homologación de prácticas de las filiales adquiridas a RSA para los demás países.

Suramericana y sus filiales, velan por la adecuada gestión de su información como elemento clave de la toma de decisiones, mantienen mecanismos de comunicación efectivos con sus públicos de interés, y desarrollan actividades de supervisión a todos los niveles.

La arquitectura de control es evaluada independiente y objetivamente por las auditorías interna y externa, las cuales interactúan con las Juntas Directivas a través de los Comités de Auditoría y Finanzas, a quienes reportan periódicamente su gestión, sus hallazgos y el seguimiento de los planes de acción, que de manera general cuentan con la diligencia de la administración para su implementación.

En las filiales de Colombia se presentó un fraude por parte de un funcionario de alto nivel; la compañía está realizando todas las acciones pertinentes para esclarecer los hechos y determinar la cuantía, protegiendo los intereses de la Sociedad a través de las acciones judiciales y el ajuste de los controles pertinentes.

En nuestra opinión, la Sociedad y sus filiales cuentan con una arquitectura de control adecuada para garantizar razonablemente la efectividad de sus operaciones, la confiabilidad de su información, el cumplimiento regulatorio, y la salvaguarda de sus recursos.

Informe de la Junta Directiva a la Asamblea

Suramericana S.A, 31 de enero de 2017

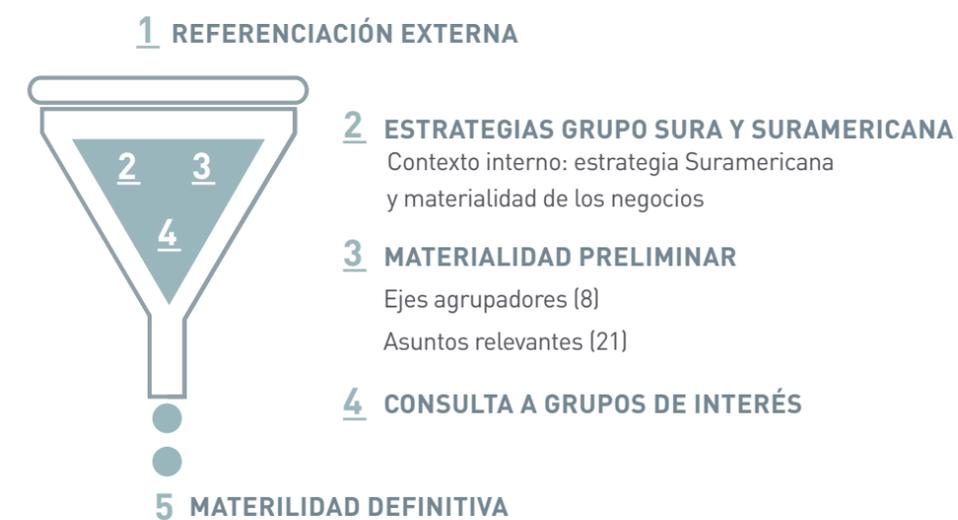
Suramericana y sus filiales, velan por la adecuada gestión de su información como elemento clave de la toma de decisiones.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD »

La materialidad corresponde a aquellos aspectos sociales, ambientales y económicos que son significativos para el cumplimiento de los objetivos de la Organización y que ejercen una influencia sustancial en la toma de decisiones de los distintos grupos de interés.

Precisamente con el objetivo de comprender y alinear las prioridades de acuerdo con los contextos, los recursos y las inversiones, en 2016 Grupo SURA y sus compañías filiales realizaron un análisis de materialidad, con el acompañamiento de la firma Deloitte & Touche. Este ejercicio consultó a personas de los 10 países en los que opera el Grupo Empresarial SURA en las industrias de ahorro, inversiones, pensiones, **salud y seguros**.

ETAPAS DEL PROCESO »



Etapas 1 - Referenciación externa: se estudiaron las tendencias en materia de sostenibilidad, sugeridas por diversos índices, estándares e iniciativas internacionales como: *Integrated Reporting*, *Sustainability Accounting Standards Board*, *AccountAbility*, *Global Reporting Initiative*, Pacto Global, CDP, *Dow Jones Sustainability Index*, Principios de Inversión Responsable, Principios para la Sostenibilidad en Seguros, entre otros. Además, se incluyeron en este análisis los principales marcos de referencia en cada uno de los sectores objeto de estudio.

Etapa 2 - Estrategia Grupo SURA y Suramericana - Contexto interno:

se analizaron las oportunidades de conexión entre los asuntos relevantes/ materiales obtenidos en la etapa de referenciación externa y el direccionamiento estratégico de las compañías. En esta etapa se recolectaron las percepciones y expectativas de los líderes de los procesos, segmentados por negocio y sector.

Etapa 3 - Materialidad preliminar: a partir del entendimiento de la situación actual de las compañías, teniendo en cuenta su estrategia y la percepción de sus líderes, además de los contextos sociales, económicos y políticos, se obtuvo el listado preliminar de asuntos materiales.

Etapa 4 - Consulta a grupos de interés: se incorporó la variable percepción en la consulta a los grupos de interés, en cada sector y país de operación. Para esto se aplicaron consultas cuantitativas y cualitativas (encuestas virtuales y entrevistas semiestructuradas).

Etapa 5 - Materialidad definitiva: se procesaron los datos de las consultas, obteniendo información sobre las percepciones que tienen sobre SURA los grupos de interés. Posteriormente se validó el listado preliminar de asuntos materiales, revisando su pertinencia y aplicabilidad de acuerdo con la opinión de los consultados. La materialidad definitiva representa un insumo para el direccionamiento estratégico y una hoja de ruta para el relacionamiento de las compañías con sus grupos de interés.

Quizá el mayor valor de este ejercicio radica en el proceso de diálogo y retroalimentación constante que se logra con los grupos de interés, lo que posibilita la identificación de sus necesidades y expectativas de mayor relevancia. A su vez brinda la posibilidad de identificar las coincidencias entre estos asuntos y la coherencia de la estrategia empresarial.

El ejercicio permitió validar que la mayoría de los temas materiales están contenidos en las estrategias vigentes de Suramericana y su principal accionista Grupo SURA. Así mismo, aquellos que no están relacionados conforman un insumo valioso para su revisión y actualización. Esto hace posible la cohesión como compañía multilatinas en la priorización de los principales ejes de trabajo, para responder con pertinencia al propósito de generar valor y confianza.

El desafío en adelante será gestionar los asuntos materiales, actualizarlos a la luz de las necesidades de los grupos de interés, las dinámicas y los contextos de cada uno de los países; adaptarlos a los negocios y sectores donde SURA tiene presencia e incluirlos en la cultura organizacional, de tal manera que sean un referente para la toma de decisiones.

RESULTADOS ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SURAMERICANA

ASUNTOS RELEVANTES*	ACCIONES ORIENTADORAS
Innovación y nuevos negocios	
» Responder y superar los desafíos y oportunidades que generan crecimiento y valor a través de la innovación	» Crecer y permanecer vigentes a través de la innovación de productos, servicios, canales y modelos de negocio eficiente que aporten valor.
Expansión geográfica y desarrollo de mercados	
» Desarrollar nuevas oportunidades de mercado, expansión y negocios	» Crecer a través del desarrollo de nuevos canales, nuevas soluciones, nuevos segmentos y la identificación de tendencias claves para incrementar la penetración en el mercado. » Continuar la búsqueda de compañías líderes en los mercados, ubicadas en países con alto potencial de crecimiento y estabilidad macroeconómica.
Oferta integral de servicios	
» Consolidar una oferta integral de servicios de calidad	» Desarrollar la capacidad de ofrecer un portafolio integral de servicios financieros centrado en el cliente /usuario, a través de la articulación del portafolio de las compañías del Grupo Empresarial. » Crecer mediante el desarrollo de nuevos canales y el fortalecimiento de aquellos que permitan acceder a la oferta de servicios con oportunidad y pertinencia.
» Proteger y garantizar la integridad de los clientes/ usuarios	» Asegurar la custodia de las inversiones, la protección de información sensible, y la seguridad en las operaciones mediante una cultura basada en la prevención y la protección.
» Construir y mantener una relación de largo plazo con clientes/usuarios, basada en la generación de valor	» Generar valor a los clientes por medio del acompañamiento más allá del servicio clásico, que busca a través de la gestión de riesgos y tendencias, brindarles a los clientes/ usuarios, bienestar, cuidado, tranquilidad, competitividad y sostenibilidad.

*Los asuntos relevantes tienen impacto en todos los sectores de negocio donde actúa Suramericana (Seguros y Seguridad Social).

SECTORES EVALUADOS



Seguros



Seguridad Social

En el análisis de materialidad se identificaron los siguientes asuntos relevantes como factores comunes a gestionar en los distintos países donde Suramericana está presente:

- » Asuntos asociados a la seguridad, el posconflicto y la coyuntura social y política
- » Relaciones comerciales e internacionales

ASUNTOS RELEVANTES*

ACCIONES ORIENTADORAS

Desarrollo del talento humano y cultura empresarial

- » Atraer, desarrollar y fidelizar el mejor talento
 - » Implementar estrategias para atraer los profesionales más confiables del mercado laboral latinoamericano.
 - » Contar con una oferta de desarrollo profesional integral y lograr la fidelización de los equipos de trabajo.
- » Garantizar la seguridad, integridad y salud de las personas
 - » Gestionar de manera integral la salud y seguridad física y mental del talento humano, con un enfoque centrado en el bienestar y calidad de vida de quienes forman parte del Grupo Empresarial SURA.
- » Consolidar una cultura empresarial en coherencia con los principios corporativos
 - » Gestionar una cultura basada en el respeto, la responsabilidad, la equidad y la transparencia en el relacionamiento con los grupos de interés.

Fortalecimiento financiero

- » Asegurar la asignación estratégica de capital
 - » Asignar el capital de manera coherente con la estrategia de negocio, con miras al crecimiento de largo plazo.
- » Gestionar eficazmente la estructura de capital
 - » Coordinar y articular las compañías para mantener una adecuada estructura de capital que garantice la generación de dividendos, la productividad y competitividad en términos de desarrollo social, calidad, rentabilidad y crecimiento a largo plazo.
- » Integrar aspectos de riesgos y oportunidades ASG dentro de criterios de inversión
 - » Incluir explícitamente dentro de la política financiera de Grupo Empresarial SURA criterios de valoración ASG para la toma de decisiones de inversión.

Fortalecimiento reputacional y de marca

- » Afianzar el posicionamiento de la marca SURA y de las compañías de acuerdo con los atributos definidos
 - » Gestionar y consolidar a SURA como marca multilatinas, a través de estrategias claras y diferenciadoras, así como del posicionamiento de sus compañías en los mercados en los que participa.
- » Gestionar la reputación
 - » Actuar proactivamente para el fortalecimiento y protección de la reputación de SURA en América Latina, a través de una estrategia que incluya la gestión de relaciones con grupos de interés, la coherencia en el discurso corporativo, las acciones de proyección institucional y el desarrollo de prácticas de negocios sostenibles.

ASUNTOS RELEVANTES*

ACCIONES ORIENTADORAS

Gobierno corporativo

- » Gestionar de manera responsable y coherente las relaciones con los grupos de interés
 - » Mantener canales abiertos de diálogo con los grupos de interés, con el objetivo de entender sus percepciones y fortalecer los vínculos de confianza como insumo para la toma de decisiones del negocio.
- » Contar con un gobierno corporativo sólido, acorde con los contextos de las compañías
 - » Implementar en las políticas y procesos de gobierno corporativo estándares internacionales con miras a convertirse en líderes de prácticas en buen gobierno.
- » Cumplir y gestionar el entorno legal y regulatorio
 - » Cumplir la regulación en los países donde el negocio está presente, analizando y entendiendo los riesgos y oportunidades que se generen de ella.
 - » Incidir de manera responsable y proactiva en las políticas públicas.
- » Fortalecer el rol corporativo del Grupo Empresarial SURA y sus subholdings
 - » Fortalecer los mecanismos, procesos y reglas de juego que permitan facilitar el relacionamiento con y entre las empresas en las que Grupo SURA tiene inversiones.

Buscar el crecimiento conjunto de la cadena de valor y de los territorios donde operamos

- » Incentivar la gestión del impacto ambiental y promover el manejo eficiente de los recursos
 - » Promover una gestión responsable de los recursos ambientales para el óptimo desarrollo de los negocios.
- » Propiciar una gestión participativa de la cadena de suministro y de prestación de servicios
 - » Implementar políticas y/o procedimientos de evaluación, desarrollo y monitoreo de proveedores y prestadores de servicio, bajo esquemas participativos para asegurar una operación con las mejores prácticas.
- » Respetar los Derechos Humanos en la cadena de valor
 - » Respetar, proteger y promover los Derechos Humanos con énfasis en diversidad/inclusión, estándares laborales y la libre asociación.
- » Promover el bienestar y la competitividad mediante la participación en proyectos de impacto local y regional
 - » Participar en iniciativas locales e internacionales mediante: la inversión en proyectos de desarrollo social; el voluntariado corporativo; alianzas interinstitucionales y estrategias que promuevan comunidades saludables y productivas, la inclusión y la educación financiera en los territorios donde opera el Grupo Empresarial SURA.

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.

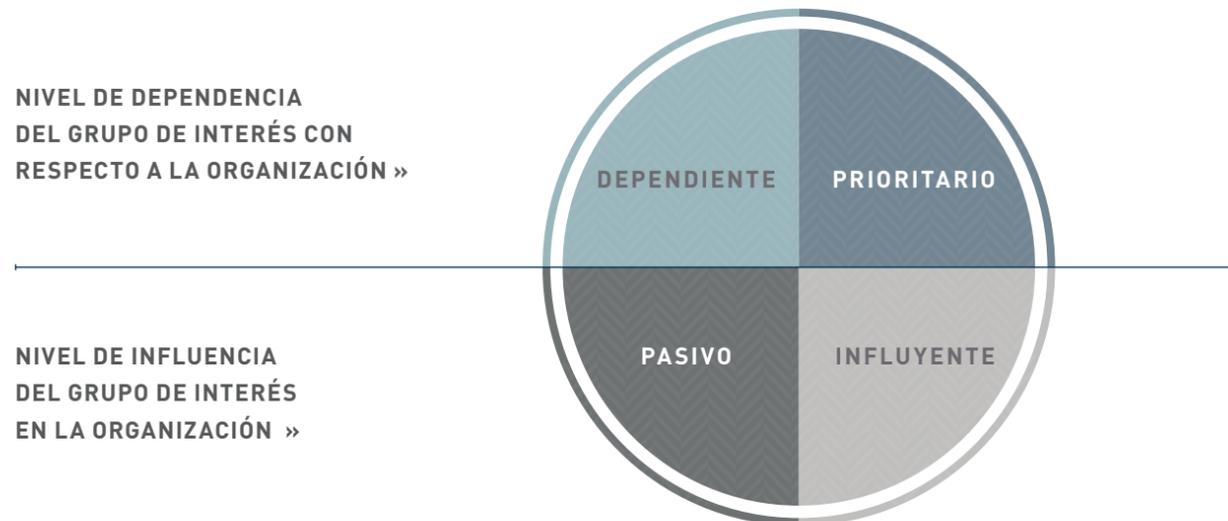
Entornos cada vez más interconectados, que reconocen las relaciones como activos fundamentales para el éxito empresarial, exigen identificar aquellos actores relevantes para alcanzar los propósitos corporativos y establecer estrategias que permitan fortalecer redes de conocimiento entre las partes.

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.

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.

GREMIOS Y ASOCIACIONES

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



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.

HILOS DE PENSAMIENTO

Oficio de mujer: componer, imaginar, recordar, unir cada hilo con cuidado pero con fuerza. Una mochila existe para que ingrese al tiempo y allí permanezca, paciente, resistente, como el árbol que en el desierto acompaña las horas secas. “Concéntrate, que tu voz sea el sonido del tejido en movimiento, que los roces de las manos con la áspera tela sean una prueba de tu pensamiento que fluye en el hilar”, le dice la madre a la niña ante su primera mochila: “entrégale todo porque ella es como un útero, un nido para el espíritu; no descuides las líneas, que cada color sea una ofrenda a *Pulowi*, mujer primigenia, que la figura sea como un baile que te eleve a los vientos de *Juyá*, lluvia fecunda. Cada mochila, hija mía, es un altar a *Maleiea*, nuestro creador”. Tejer esa mochila será, para aquella niña que inicia en el ancestral oficio de las mujeres, vivir: sus manos serán creadoras y se volverán huella y memoria; pero también será morir un poco: cada mochila se llevará un pedacito de su espíritu. Por eso, saber mirar ese tejido, respetarlo, escucharlo, nos retornará una antigua imagen: no solo la de esa niña, sino la de un pueblo entero que en un tiempo ya perdido emigró de las selvas amazónicas a los desiertos de esa tierra que hoy llamamos Guajira.

País:	Colombia
Región:	Guajira
Pueblo originario:	Wayúu
Población:	200,000 personas aproximadamente
Tejido:	Mochila

Gobierno
Corporativo

04

Para crecer y trascender se requiere un camino claro; acordar marcos de acción que permitan comprender el rol y las responsabilidades de todos los involucrados en el proceso.

2017

Un plan de trabajo basado en el diagnóstico en materia de gobierno corporativo permitirá articular a las nueve compañías operativas.

Mediante la articulación del Sistema de Gobierno Corporativo, Suramericana define el camino para alcanzar los resultados y metas establecidas tras el cierre de la adquisición de los activos de RSA en México, Colombia, Chile, Brasil, Argentina y Uruguay. Por ello, avanza en el desarrollo de políticas y prácticas de administración, gobernabilidad y control encaminadas a consolidar y preservar una gestión basada en los principios corporativos traducidos en una manera particular de actuar en el día a día, y de entender el ejercicio empresarial.

Particularmente, la condición de emisor de valores, obtenida como resultado de la emisión de bonos, implicó la asunción de nuevas responsabilidades de revelación de información a sus inversionistas y al mercado, entre ellas aquella referida al informe sobre el cumplimiento e implementación del Código de Mejores Prácticas Corporativas expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, también conocido como Encuesta Código País.

En 2015 Suramericana avanzó en la incorporación voluntaria de las recomendaciones contenidas en dicho Código, y en 2016 reforzó su marco de Gobierno Corporativo incorporando prácticas, políticas y procedimientos adicionales en asuntos tales como:

- » Derechos y trato equitativo a los accionistas.
- » Asamblea General de Accionistas.
- » Junta Directiva.
- » Arquitectura de Control.
- » Transparencia e Información Financiera y no Financiera.

Así mismo, y con el propósito de homologar estándares y prácticas en las filiales y subsidiarias, se realizó un diagnóstico en materia de gobierno corporativo y se estableció un plan de trabajo que permitirá articular a las nueve compañías operativas de la región durante 2017.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Suramericana, tiene como objetivos:

- » Salvaguardar los derechos de los diversos grupos de interés con los cuales la Sociedad tiene relación.
- » Establecer herramientas para la toma de decisiones con base en información completa, veraz y transparente.
- » Garantizar el balance entre los intereses y las funciones de los tres niveles de gobierno de la Sociedad: Accionistas, Junta Directiva y Alta Gerencia
- » Construir canales de información adecuados para el flujo de información dentro y fuera de la Sociedad.

La Compañía cuenta con los mecanismos para que sus accionistas comuniquen y hagan llegar sus recomendaciones a la Junta Directiva. Asimismo, los colaboradores pueden hacer llegar sus inquietudes o sugerencias a la alta gerencia, mediante los conductos regulares tales como: la Línea Ética y los mecanismos de evaluación y retroalimentación con los líderes respectivos.

ESTRUCTURA DE CAPITAL PROPIEDAD »

Con corte a 31 de diciembre de 2016, el capital de la Sociedad se encuentra conformado de la siguiente forma:

CAPITAL AUTORIZADO
COP 2,000 MILLONES



Dividido en 4.000.000 acciones de valor nominal de COP 500 cada una

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO
COP 34.2 MILLONES



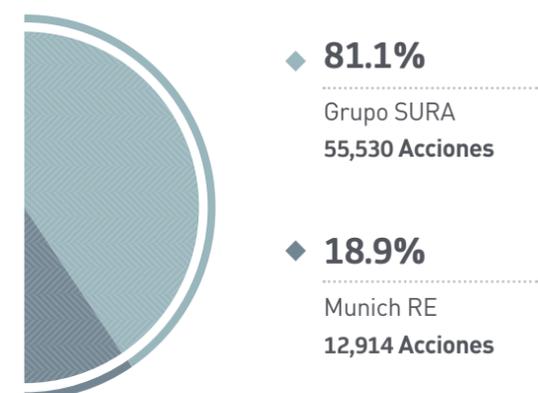
Dividido en 68.447 acciones de valor nominal de COP 500 cada una

Al cierre del año 2016, la Sociedad no fue titular de acciones propias.

ACCIONISTAS

Suramericana S.A. es una sociedad comercial, anónima y cerrada, cuyas acciones son nominativas, ordinarias, de capital e indivisibles, las cuales no se negocian por oferta pública y pertenecen a un número reducido de accionistas, todos ellos personas jurídicas. Al cierre de 2016, los siguientes accionistas tuvieron una participación en el capital social superior al 10%:

Grupo de Inversiones Suramericana S.A. – Grupo SURA –, accionista



mayoritario y controlante de la Sociedad, es una compañía de origen colombiano, con operación multilatina en el sector de Servicios Financieros Diversos y más de 70 años de experiencia, ostenta el liderazgo del Grupo Empresarial SURA, como matriz, con inversiones estratégicas en los sectores de Banca, Seguros, Pensiones, Ahorro e Inversión, entre las que se encuentra Suramericana S.A.

Al ser propietaria del 81.1% del capital social y existir unidad de propósito y dirección, Grupo SURA es la matriz o controlante de Suramericana.

Por su parte, Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft Aktiengesellschaft – Munich RE–, es una compañía alemana, con operaciones en diversos países, reconocida como una de las principales reaseguradoras del mundo.

Entre ambos accionistas, se tienen relaciones de tipo comercial y contractual, tales como la suscripción de contratos de reaseguro con algunas filiales de Suramericana y con Munich RE.

Munich RE
es una compañía alemana, con operaciones en diversos países, reconocida como una de las principales reaseguradoras del mundo.

ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN »

De otro lado, la Sociedad tiene conocimiento de la existencia de un Acuerdo de Accionistas mediante el cual se regulan las relaciones entre Grupo SURA y Munich RE, suscrito el 1 de octubre de 2001, modificado en enero de 2007 y octubre de 2010 y que está vigente a la fecha. En 2016 la Sociedad no tuvo conocimiento de la celebración de ningún Acuerdo de Accionistas o modificación adicional al mencionado Acuerdo.

La información correspondiente a la composición de la Junta Directiva y miembros se encuentran en el capítulo Información Corporativa (página 14).

NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DIRECTIVA

En el marco de la implementación de las recomendaciones de Código País dirigidas a la Sociedad y al Grupo Empresarial SURA, del que hace parte, la Junta Directiva aprobó los siguientes documentos:

Normas del Grupo Empresarial SURA

- » Código de Conducta.
- » Código de Buen Gobierno.
- » Código de Conducta de 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 Marco para la Gestión, Comunicación y Marca.
- » Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas.
- » Compromiso con el Desarrollo Sostenible.
- » Marco de Relaciones Institucionales.
- » Protocolo de Juntas Directivas.

Así mismo, la Junta Directiva consideró que en atención a las particularidades de Suramericana se hacía necesario aprobar normas que regularan aspectos concretos de Gobierno Corporativo aplicables a ésta y sus filiales y subsidiarias. Por esta razón, aprobó los siguientes anexos:

Anexo para Suramericana y sus filiales y subsidiarias del Código de Conducta y Ética del Grupo Empresarial SURA.

Anexo para Suramericana y sus filiales y subsidiarias del Código de Buen Gobierno del Grupo Empresarial SURA.

Normas aplicables a Suramericana

- » 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, filiales y Subsidiarias.
- » Política de Control Interno para Suramericana y filiales.
- » Política de Seguridad de Información.
- » Política de Retiro de la Alta Dirección.
- » Política de Relacionamiento con Accionistas e Inversionistas.
- » Política de Delegación de Funciones.
- » Política de Gestión Integral de Riesgos.
- » Política de Lavado de Activos.
- » Política de Continuidad de Negocio.
- » Política de Gestión de Crisis.
- » Política Antifraude y Corrupción.
- » Política General para el Nombramiento, la Remuneración y la Sucesión de la Junta Directiva.

Igualmente, cada una de las filiales y subsidiarias de la Sociedad aprobó el Código de Buen Gobierno y el Código de Conducta del Grupo Empresarial SURA, así como los anexos específicos.

Se destacan en las filiales las siguientes prácticas: el proceso de nombramiento de una Junta Directiva con mayoría de miembros independientes (Argentina); la implementación y funcionamiento de Comités de Junta Directiva (Chile); fortalecimiento de la función de la Secretaría General, definición de las funciones de los integrantes de los Comités de Junta Directiva e implementación de la publicación del informe de gobierno corporativo en la página web de la Compañía (El Salvador); y la implementación y consolidación de requerimientos de Solvencia II y operación de los distintos órganos de gobierno conforme a la nueva normativa (México).

Por otra parte, en las compañías de seguridad social en Colombia se dispuso que la Junta Directiva estaría conformada por una mayoría de miembros independientes; en EPS SURA se constituyó el Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos compuesto en su mayoría por miembros independientes, y en ARL SURA la Asamblea de Accionistas aprobó una reforma de estatutos a efectos de consagrar la posibilidad de desarrollar reuniones de la Junta Directiva de manera virtual, lo cual fue implementado durante 2016 logrando llevar a cabo siete sesiones virtuales.

Finalmente, en Seguros SURA Colombia, Seguros Generales Suramericana S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. se constituyó e implementó el Comité de Riesgos y conformó el Comité de Auditoría y Finanzas con una mayoría de miembros independientes.

PROCESO DE NOMBRAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

La Asamblea General de Accionistas es el órgano encargado de elegir y remover a los miembros de Junta Directiva. Para ello, deberá evaluar los perfiles personales y profesionales de los candidatos, a efectos de seleccionar aquellos que se destaquen por sus calidades éticas y personales y que cuenten con el conocimiento y experiencia requeridos para garantizar su idoneidad en el desempeño del cargo. El proceso de selección está orientado a que en la Junta Directiva exista diversidad de competencias y trayectorias, en aras de generar debates constructivos en la ejecución de su función de administración.

A cargo del Comité de Nombramientos y Retribuciones se encuentra la función de evaluar la idoneidad de los candidatos, así como proponer y revisar los criterios que deben seguirse para la composición de la Junta, identificando la composición tentativa de perfiles profesionales y personales.

Por su parte, expresamente el Código de Buen Gobierno determina que el Comité de Gobierno Corporativo, o el Comité de Ética, según el caso, son las instancias encargadas de evaluar la participación en las Juntas Directivas de aquellos miembros que puedan tener algún conflicto de interés.

La Asamblea General de Accionistas tiene a su cargo la responsabilidad de fijar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva cada año.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de la Sociedad, en sesión extraordinaria realizada el 22 de diciembre de 2016, aprobó someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas, en su sesión ordinaria de 2017, la Política General para el Nombramiento, la Remuneración y la Sucesión de la Junta Directiva, por medio de la cual se establecen: los componentes retributivos de su remuneración, el procedimiento para identificar la composición adecuada para su operación en atención a los perfiles, competencias, experiencia y responsabilidad de los candidatos, y los criterios para definir el plan de sucesión de los miembros de la Junta.

REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DE LA ALTA GERENCIA

La Asamblea General de Accionistas tiene a su cargo la responsabilidad de fijar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva cada año, teniendo en cuenta su estructura, las responsabilidades, los perfiles y calidades de los Directores, así como el tiempo y dedicación necesarios para el desempeño de sus funciones.

En 2016 la Asamblea General de Accionistas, aprobó para cada uno de los miembros de la Junta Directiva honorarios de \$5.400.000 mensuales, para el período comprendido entre abril de 2016 y marzo de 2017.

Por su parte, la Junta Directiva es el órgano competente de fijar las remuneraciones del Presidente de la Sociedad, el Secretario General y la Alta Gerencia.

La información sobre la remuneración de la Alta Gerencia se encuentra disponible para su consulta en los estados financieros de la Sociedad, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 446 del Código de Comercio.

QUÓRUM DE LA JUNTA DIRECTIVA

En virtud de lo dispuesto en el artículo 41 de los Estatutos Sociales, la Junta Directiva de la Sociedad delibera y decide válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros, salvo en aquellos casos en que se requiera de una mayoría especial de conformidad con los Estatutos Sociales y la normatividad legal.

Durante 2016, todas las reuniones contaron con el quorum necesario para deliberar y decidir válidamente.

ASISTENCIA A LAS REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

En 2016 la Junta Directiva de la Sociedad se reunió, deliberó y decidió válidamente en once (11) oportunidades, seis (6) de ellas de manera presencial y cinco (5) de manera no presencial, mediante comunicación simultánea o sucesiva, o expresando el sentido del voto por escrito, en los términos y condiciones previstos en los Estatutos Sociales y en la normatividad legal.

La asistencia de los Directores a las mencionadas sesiones fue del 88.9%.

88.9%

Es la asistencia de los Directores a las reuniones de Junta Directiva

La asistencia de cada uno de los Directores fue la siguiente:

DAVID BOJANINI GARCÍA



MATTHIAS MARWEGE



RICARDO JARAMILLO MEJÍA



RODRIGO BELLOUBE



LUIS ALBERTO ZULETA JARAMILLO



JAIME HUMBERTO LOPEZ MESA



CECILIA MARÍA VÉLEZ WHITE



RELACIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA CON EL REVISOR FISCAL, ANALISTAS FINANCIEROS, BANCAS DE INVERSIÓN Y AGENCIAS DE CALIFICACIÓN

La Revisoría Fiscal asistió como invitada a algunas sesiones del Comité de Auditoría y Finanzas de la Sociedad y presentó sus respectivos informes. Los resultados de los estudios del Comité de Auditoría y Finanzas en relación con los referidos informes fueron igualmente informados y sometidos a consideración de la Junta Directiva en pleno.

La Junta Directiva contó con la asesoría de la Banca de Inversión Bancolombia durante el proceso de emisión de bonos iniciado en el año 2015 y culminado en 2016. Igualmente, conoció el informe presentado por Standad & Poor´s al calificar dicha emisión.

ASESORAMIENTO EXTERNO RECIBIDO POR LA JUNTA DIRECTIVA

En el transcurso de 2016, la Junta Directiva de la Sociedad no realizó contrataciones de asesores externos para el desarrollo de sus funciones.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva y el Secretario General de la Sociedad son responsables de que los Directores reciban información oportuna, suficiente, exacta y confiable, de forma tal que puedan tener a su disposición los elementos adecuados para tomar sus decisiones y participar de manera activa y efectiva en las respectivas sesiones. Esta información se maneja bajo estrictas normas de privacidad y confidencialidad, a efectos de garantizar la protección de los secretos empresariales y la adecuada evolución de los proyectos.

EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA ALTA GERENCIA

La evaluación de la Junta Directiva se realizó a través de la metodología de la autoevaluación de su gestión del año 2015 como órgano de gobierno y la de sus Directores individualmente considerados.

Esta evaluación comprendió, entre otros, los siguientes asuntos: seguimiento a los principales indicadores de desempeño de la Sociedad, el cumplimiento de sus funciones y su contribución para la definición de las estrategias y proyección de la Sociedad, sujeción de sus actuaciones a los principios corporativos, cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno, participación en espacios de formación programados, conocimiento de la Sociedad, asistencia a las reuniones y participación activa en la toma de decisiones.

Por su parte, la evaluación de la Alta Gerencia se llevó a cabo con base en una metodología de tres enfoques: individual, de grupo y de sostenibilidad, estos articulados a partir de la estrategia de la Compañía y el propósito del cargo.

El sistema de compensación por desempeño de la Alta Gerencia se basó en indicadores y objetivos específicos, como lo son: la planeación anual, las actividades asociadas al direccionamiento estratégico y el cumplimiento de los principales indicadores de desempeño de la Sociedad, que permitieron asegurar la alineación de los intereses personales de buen desempeño con el logro de los objetivos corporativos.

OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS »

Para evitar conflictos de intereses los Directores y la Alta Gerencia deberán informar a la Junta Directiva las relaciones directas o indirectas, que mantengan entre ellos, con las compañías vinculadas, con proveedores, con clientes o con cualquier otro grupo de interés de los que pudieran derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto.

ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA SOBRE ESTE TIPO DE OPERACIONES Y SITUACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Junta Directiva de la Sociedad aprobó la Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas del Grupo Empresarial SURA, documento por medio del cual se definen los lineamientos generales para regular las operaciones entre partes relacionadas, de tal forma que se celebren en términos de transparencia, equidad e imparcialidad, se reflejen debidamente en los estados financieros, y se realicen con observancia de los principios y valores organizacionales, el Código de Buen Gobierno y demás políticas impartidas por la administración y la Junta Directiva. La Sociedad se encuentra trabajando en la construcción de un procedimiento para la aprobación de este tipo de transacciones, con base en los criterios contenidos en esta política.

De otro lado, el artículo 33 de los estatutos sociales define que la Junta Directiva es el órgano encargado de conocer y administrar los conflictos de interés entre la Sociedad y los accionistas, miembros de la Junta Directiva y la Alta Gerencia de conformidad con lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

OPERACIONES RELEVANTES CON PARTES VINCULADAS

La información sobre transacciones con vinculados se encuentra disponible para su consulta en los estados financieros de la Sociedad y en el Informe de Gestión.

CONFLICTOS DE INTERÉS PRESENTADOS Y ACTUACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Durante el año 2016 no se reportaron conflictos de interés que pudieran afectar a la Sociedad.

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS »

MECANISMOS PARA RESOLVER CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE EMPRESAS DEL MISMO CONGLOMERADO 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 y al procedimiento de aprobaciones de dichas transacciones que para el efecto se expida. Adicionalmente, para resolver los conflictos de interés que se presenten con vinculados deberá seguirse el mecanismo de resolución previsto en el Código de Buen Gobierno, que prevé en primera instancia que las partes involucradas deberán resolver la situación directamente y, en caso de no llegar a un acuerdo será el Comité de Auditoría y Finanzas de la Junta Directiva de Grupo SURA el facultado para resolver la situación.

Durante 2016 no se presentaron situaciones de conflicto de interés entre las compañías, que requirieran aplicar el mencionado procedimiento de resolución.

MEDIDAS ADOPTADAS DURANTE EL EJERCICIO PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

La Asamblea de Accionistas aprobó en 2016 una reforma estatutaria mediante la cual se dieron modificaciones y adiciones tendientes a generar mecanismos para fomentar la participación de los accionistas. Entre estas modificaciones se encuentra la inclusión del derecho de los accionistas o inversionistas que representen como mínimo un 5% del capital social o de la inversión, según sea el caso, a realizar auditorías especializadas. Adicionalmente, se consagró el derecho de información de los accionistas, que permite a éstos solicitar aclaraciones, formular preguntas y/o reclamo sobre el orden del día, la documentación recibida o publicada y relativa a las reuniones de la Asamblea de Accionistas.

Adicionalmente, la Sociedad empleó su página web www.sura.com como mecanismo de comunicación con sus accionistas e inversionistas, publicando toda la información de interés.

En virtud del derecho de información los accionistas, dentro del plazo establecido pueden solicitar aclaraciones, formular preguntas y/o reclamos sobre el orden del día

INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS Y COMUNICACIÓN CON LOS MISMOS

Como se mencionó en el numeral anterior, en virtud del derecho de información consagrado en los estatutos sociales los accionistas, dentro del plazo establecido para el ejercicio del derecho de inspección, pueden solicitar aclaraciones, formular preguntas y/o reclamos sobre el orden del día, la documentación recibida o la información pública facilitada, a través de la Secretaría General. Por su parte, la Junta Directiva procederá a estudiar el caso, con el fin de determinar si es viable la entrega de la información, o si por el contrario, se deniega la solicitud, toda vez que la misma resulta irrazonable, irrelevante para conocer la marcha o los intereses de la Sociedad, confidencial, sometida a reserva o secretos empresariales, o cuya divulgación ponga en inminente y grave peligro la competitividad de la Sociedad.

Cuando en ejercicio del derecho de información, la respuesta facilitada a un accionista pueda ponerlo en ventaja, la Sociedad garantiza el acceso a dicha respuesta a los demás accionistas de manera concomitante, y en las mismas condiciones.

En las reuniones de la Asamblea de Accionistas, la convocatoria se comunicará a los accionistas mediante comunicación escrita a la dirección que cada uno haya registrado ante la Sociedad. Así mismo, en el aviso de convocatoria se deberá insertar el orden del día. Con quince (15) días comunes de antelación a la Asamblea General de Accionistas, se divulgarán las propuestas de acuerdo que para cada punto del orden del día serán elevadas a la Asamblea por parte de la Junta Directiva, con el fin de aumentar la transparencia en el proceso de toma de decisiones.

Adicionalmente, por medio de la Secretaría General de la Sociedad los accionistas pueden presentar sus inquietudes, acceder a la información de la Sociedad y sobre sus acciones, las fechas de pago de dividendos y la expedición de certificados, entre otros.

Finalmente, la Sociedad cuenta con una oficina de Relación con Inversionistas ubicada en la Calle 49 #63-146, piso 6, en Medellín, la cual puede contactarse

en los siguientes correos electrónicos: jparrao@sura.com y suribe@sura.com, o en la línea de atención +57 4 4355218.

DATOS DE ASISTENCIA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

El quorum para las reuniones de la Asamblea General de Accionistas celebradas en el curso del año 2016 fue del 100% de las acciones suscritas.

NÚMERO DE SOLICITUDES Y MATERIAS SOBRE LAS QUE LOS ACCIONISTAS HAN REQUERIDO INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD

Durante 2016 no se presentaron solicitudes de información particular por parte de los Accionistas.

DETALLE DE LOS PRINCIPALES ACUERDOS TOMADOS

La Asamblea de Accionistas se reunió en tres ocasiones durante el año 2016. En la primera de estas, el 17 de marzo, se tomaron las siguientes decisiones:

- » Aprobación del informe de gestión, los estados financieros de fin de ejercicio y el informe del revisor fiscal.
- » Fijación de honorarios de la Junta Directiva y del Revisor Fiscal.
- » Reforma de estatutos para adoptar estándares de Código País.
- » Aprobación del reglamento de la Asamblea de Accionistas.
- » Elección de Junta Directiva.
- » Elección del Revisor Fiscal.
- » Aumento del capital autorizado y compromiso para realizar futuros aportes de capital.
- » Aprobación del proyecto de distribución de utilidades.

En la segunda reunión de la Asamblea de Accionistas, realizada el 26 de mayo, se aprobó el nombramiento de Rodrigo Belloube como Director de la Sociedad.

En la última reunión de la Asamblea de Accionistas del año, realizada el 12 de diciembre, se decidió sobre la capitalización de la Sociedad y se delegó a la Junta Directiva la ejecución de los procedimientos correspondientes para su perfeccionamiento.

LÍNEA ÉTICA »

La Alta Dirección de la Sociedad ha realizado una campaña de divulgación regional de los principios corporativos: Respeto, Responsabilidad, Equidad y Transparencia.

La adopción del Código de Conducta y del Código de Gobierno Corporativo da legitimidad a la operación de las líneas de denuncias y a la conformación del Comité de Ética Corporativo y de los Comités de Ética locales. Estos comités fueron conformados por el líder de auditoría interna, el líder de talento humano y el líder de área denunciada. La función de dichos comités es atender todas las denuncias recibidas. Si la denuncia involucra un miembro de la dirección de una filial, lo atiende el Comité de Ética Corporativo, y si el denunciado es un miembro de la dirección de Suramericana S.A., quienes revisarán el caso serán los miembros independientes de la Junta Directiva o Directorio.

En Colombia ha existido la línea de denuncias éticas desde octubre de 2010, con acceso a través de sura.com y por el correo electrónico lineaetica@sura.com, mediante las cuales se reciben denuncias de varios grupos de interés. Este canal ha sido ampliamente divulgado y su administración corresponde al Comité de Ética y al área Auditoría Interna.

Las compañías adquiridas a RSA, contaban hasta su respectiva fecha de adquisición por parte de Suramericana con una línea de denuncias (EthicsPoint RSA), operada por el corporativo de RSA. Con la entrada de Suramericana el panorama ha sido diverso por país, con muy pocas denuncias reportadas a través de los canales existentes, algunas por medio de talento humano, buzones de cartas al CEO local, o link en la intranet. En estos países la línea de denuncias no está expuesta al público en general, con excepción de Brasil donde existe la línea canalaberto@segurossura.com.br la cual recibió la totalidad de casos de servicio al cliente, sin ninguna queja ética.

A finales de 2016 entraron en operación los links en la intranet de México y Uruguay, con reporte a la línea ética corporativa de Suramericana. En 2017 se planea poner en operación el canal en todos los países donde Suramericana tiene presencia, con exposición a las páginas web de cada compañía y expuesta a todos los públicos de interés. El soporte administrativo será desde la oficina Corporativa en Colombia y los casos serán gestionados por los comités de ética locales.

La adopción del Código de Conducta y del Código de Gobierno Corporativo da legitimidad a la operación de las líneas de denuncias y a la conformación del Comité de Ética Corporativo y de los Comités de Ética locales

Para Colombia el número de casos reportados es de alrededor de 380 denuncias de temas éticos, de las cuales fueron confirmadas

EL 40%

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS »

Las principales conductas que fueron reportadas son las siguientes: Incumplimiento de los principios corporativos; incumplimiento del reglamento interno de trabajo o de la ley; conflicto de interés; competencia desleal; incumplimiento de normas y políticas internas; fraude interno o externo; y consultas éticas.

El número de casos reportados en 2016 para Colombia es de alrededor de 380 denuncias de temas éticos, de las cuales fueron confirmadas el 40%. En los reportes recibidos durante el año, el 30% de las denuncias fueron de asesores de la Compañía y corresponden a temas de competencia desleal o incumplimiento de políticas. En Brasil, se recibieron 85 casos, ninguno ético. En Argentina, Chile, Panamá, Uruguay no se reportaron denuncias. En El Salvador se reportaron 4 casos; en México 3 casos, ninguno por el canal de denuncias de talento humano; y en República Dominicana se reportó un caso a través de la línea ética de Suramericana.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO DE LA SOCIEDAD Y SUS MODIFICACIONES DURANTE EL EJERCICIO

La Sociedad y sus filiales articularon un conjunto de actividades de control de diversas características, a nivel de entidad, general y específico, para la prevención y detección de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del negocio, y mitigar sus impactos. En general, los mayores niveles de gestión se dan en las actividades clave. Por ejemplo, prácticas de control a nivel de reporte financiero y de negocio se han venido fortaleciendo en las filiales de Colombia con el proyecto de adhesión a estándares SOX; y en las demás filiales se han mantenido y fortalecido aquellas prácticas que tradicionalmente se implementaban en la operación de las filiales de RSA.

Igualmente, desarrollaron, con diferentes niveles de madurez, evaluaciones y actividades de monitoreo a través de su primera y segunda líneas de defensa. La participación de la Auditoría Interna se convierte en elemento clave del sistema de control interno, y como tal ha venido evolucionando, homologando y consolidando un modelo regional de aseguramiento y consultoría, que cuenta para las filiales de Colombia desde 2013, con una certificación de sus procesos, emitida por el Institute of Internal Auditors (IIA Global). Así mismo, la función de auditoría externa complementa este sistema mediante la pre-

En 2016 las estructuras de gobierno corporativo de las filiales de la Sociedad iniciaron un proceso de homologación a altos estándares de cumplimiento regulatorio y buenas prácticas

sentación de informes de los avances de su función de auditoría, permitiendo a la administración y al Comité de Auditoría de manera oportuna definir planes de acción correctivos.

En 2016 las estructuras de gobierno corporativo de las filiales de la Sociedad iniciaron un proceso de homologación a altos estándares de cumplimiento regulatorio y buenas prácticas, lo cual es una garantía razonable del fortalecimiento permanente de su arquitectura de control.

Igualmente, se ajustaron las estructuras operativas, líneas de reporte, asignación de autoridad, de responsabilidad y de segregación de funciones requeridas por el nuevo contexto de operación en América Latina. Por ejemplo, en alineación con la política de Grupo SURA, se seleccionó a Ernst & Young como la firma única de Auditoría Externa para la Sociedad y sus filiales homologar las prácticas de auditoría externa.

La dinámica de los riesgos, las características de algunos controles, los permanentes ajustes operativos en pro del logro de los objetivos y la complejidad, volumen, naturaleza y alcance de las operaciones genera permanentes oportunidades de mejora en el fortalecimiento de las actividades de control, que la Sociedad y sus filiales de manera general, mantienen en niveles razonables.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE RIESGOS Y SU APLICACIÓN DURANTE EL EJERCICIO

La gestión de los riesgos y las tendencias se concibe como la piedra angular de la actividad que Suramericana desarrolla en su giro ordinario. Esta gestión, apalancada en los principios de Transparencia, Responsabilidad, Respeto y Equidad, está presente en cada una de las actuaciones de las compañías del Grupo Empresarial y permea la relación no sólo con clientes, sino también con colaboradores, agentes, proveedores, socios de negocio, supervisores y con la comunidad en general.

Esta dinámica se materializa a través del compromiso de Suramericana con la propia y constante transformación en el desempeño de su actividad y en la toma de decisiones. Muestra de ello es la promoción en la Organización de un estilo de pensamiento y de actuación fundamentado en la gestión de

las Tendencias y los Riesgos, a través del cual se impulsa la generación de competitividad y sostenibilidad en beneficio de todos los públicos de interés.

Con este enfoque, la gestión integral de riesgos se lleva a cabo a través de: primero, la generación de conexiones entre el conocimiento y la visión de las diferentes áreas, orientándose al tratamiento del riesgo y, más importante aún, a su aprovechamiento cuando sea posible; segundo, el análisis de los riesgos bajo modelos y métricas que permitan su evaluación y monitoreo de forma comparativa y agregada; y, tercero, el monitoreo periódico de los riesgos actuales y emergentes, buscando anticiparlos para concebir, oportunamente, acciones de respuesta y modelos de tratamiento.

El resultado de este proceso contribuye a la construcción permanente de una visión holística del perfil y el comportamiento de los riesgos de la Organización y al establecimiento de apetitos de riesgo alineados con la estrategia y la dinámica real del negocio. Adicionalmente, como factor diferenciador de otros procesos de gestión de riesgos, el resultado en Suramericana provee una comprensión prospectiva no sólo de la evolución del riesgo, sino también del cambio de su comportamiento frente a las Tendencias.

En el año 2016, Suramericana se transformó en una Organización multilatina, con presencia en 9 países. Esto trajo consigo múltiples desafíos, siendo el principal la incorporación de las nuevas operaciones adquiridas en México, Colombia, Brasil, Chile, Argentina y Uruguay, que se sumaron a las ya existentes en El Salvador, Panamá, República Dominicana y Colombia.

Como respuesta a este desafío, se implementaron cambios en el gobierno corporativo de todo el Grupo Empresarial que potenciaron la gestión de riesgos, a través del fortalecimiento de la figura de los Comités de Riesgos, los cuales reportan directamente a las respectivas juntas directivas tanto a nivel local como corporativo. De manera simultánea, se desplegaron esfuerzos importantes en el robustecimiento de los equipos de gestión de riesgos en las filiales con el propósito de fortalecer la gestión local de riesgos en alineación con la estrategia de Suramericana.

EL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS EN SURAMERICANA

Provee una comprensión prospectiva no sólo de la evolución del riesgo, sino también del cambio de su comportamiento frente a las Tendencias.

NUESTRO PRINCIPAL DESAFÍO

Es lograr la transformación cultural de las compañías incorporadas durante el 2016.



Adicionalmente, desde un enfoque global, se avanzó en el desarrollo y fortalecimiento de los procesos y controles, herramientas y metodologías para garantizar la adecuada administración de los diferentes riesgos, teniendo como marco de actuación sus diferentes interacciones.

Al igual que el año 2016, el 2017 se presenta lleno de desafíos, que también encarnarán oportunidades tanto derivadas del contexto en el que la Organización desarrolla sus actividades, como de sus propias capacidades.

En general se prevé que situaciones externas, como los recientes cambios en las estrategias monetarias y fiscales en la región, las reformas estructurales en ámbitos sociales y económicos, y las crecientes exigencias en el ambiente de negocios frente a la transparencia, la innovación, la sostenibilidad y la competitividad, por mencionar algunas, demandarán una gestión de riesgos prospectiva, capaz de soportar de manera efectiva un entorno cada vez más dinámico y demandante.

Finalmente, a nivel interno, en el ámbito de las capacidades de Suramericana y sus filiales, los principales desafíos estarán en la transformación cultural de las compañías incorporadas durante el 2016, la dinamización del gobierno corporativo, el fortalecimiento del sistema de control interno y el ajuste de los apetitos de riesgo para alinearlos con los estándares y estrategias del Grupo Empresarial.

LOGROS EN GESTIÓN DE RIESGOS DURANTE EL 2016

Es importante destacar que en el ejercicio de 2016, Suramericana llevó a cabo múltiples acciones en materia de gestión de riesgos, siendo principales los logros que se detallan a continuación por las categorías de riesgos que se tienen definidas:

Riesgos financieros

- » Referente a los portafolios de inversiones, se realizó un entendimiento general de los mismos, identificando y valorando los diferentes riesgos

relevantes a los que está expuesto cada uno de ellos; se desarrollaron herramientas (Tableros de Indicadores) que permitieran realizar un seguimiento adecuado, consolidado y oportuno de los portafolios de inversiones a nivel regional; se implementó en las nuevas compañías adquiridas, y se fortaleció en las existentes, un proceso de inversiones y riesgos que dispone la realización de una evaluación preliminar para otorgar límites de cupos de crédito a los diferentes emisores; y, en materia de gobierno, se constituyó y se puso en funcionamiento el Comité de Inversión y Riesgos Regional, con el fin de enmarcar los portafolios de inversiones en el apetito de riesgo de Suramericana, así como de formalizar las decisiones que se toman al respecto.

- » Se identificó el estado de evolución del sistema de gestión de riesgo de liquidez de Suramericana y de sus filiales, con lo que se definió por compañía un plan de trabajo basado en el nivel de madurez en el que se encuentra cada una.
- » Se optimizó el procedimiento de análisis de fortaleza financiera y diagnóstico de calidad crediticia para los reaseguradores. Este análisis comenzó a realizarse a nivel corporativo, con el fin de tener una visión que comprenda todas las operaciones de la región y, de esta manera, controlar las exposiciones globales de Suramericana frente a los reaseguradores y garantizar un apetito de riesgos coherente en las diferentes operaciones.
- » Finalmente, y teniendo en cuenta la expansión que vivió Suramericana en la región durante el año 2016, se fortaleció el seguimiento a la situación macroeconómica, fiscal y jurídica de los países emergentes en los que se tiene presencia actualmente. Esto, con el fin de identificar y monitorear posibles riesgos que se podrían materializar afectando negativamente a las filiales y a la misma Suramericana.

Se optimizó el procedimiento de análisis de fortaleza financiera y diagnóstico de calidad crediticia para los reaseguradores **con el fin de tener una visión que comprenda todas las operaciones de la región**

Riesgos técnicos de negocio

- » Se avanzó en el desarrollo del modelo interno de solvencia, con el que se busca que Suramericana pueda consolidar el capital económico de todas sus filiales operativas.
- » Se desarrolló un modelo de frontera eficiente para la evaluación del riesgo de reaseguro, con el propósito de que las compañías del Grupo Empresarial tomen decisiones basadas en el equilibrio que debe presentarse entre el riesgo que se asume y el beneficio que retorna.
- » Se fortaleció el sistema de gestión de riesgos en reservas.

Riesgos Operacionales

- » Con el fin de ajustarse a la nueva realidad de la Sociedad, la Junta Directiva de Suramericana aprobó la actualización de una serie de políticas que contienen los lineamientos generales en materia de Gestión Integral de Riesgos, Continuidad de Negocio, Crisis, Antifraude y Anticorrupción y Lavado de Activos. Posteriormente, estas disposiciones se entregaron a todas las filiales para su implementación, según el contexto organizacional y regulatorio de cada uno de los países.
- » Con las filiales cuya operación recién se incorporó al Grupo Empresarial, se desarrollaron procesos de homologación de conceptos y alineación de modelos y metodologías para la gestión de riesgos, con el fin de establecer las mejores prácticas para la gestión futura de la Organización.
- » Se continuó con el fortalecimiento de la arquitectura de control interno en el ámbito corporativo y local, dando claridad sobre los roles y responsabilidades de las áreas de Riesgos, Compliance, Auditoría y Control Financiero. En adición a esto, se está en proceso de concepción de un modelo de madurez para ajustar a las compañías filiales en el nuevo contexto organizacional y replantear o adoptar los modelos de trabajo bajo los que éstas venían operando.

Se avanzó en el desarrollo del modelo interno de solvencia, con el cual se busca que Suramericana pueda consolidar el capital económico de todas sus filiales operativas.

Los procesos de manejo y respuesta están acompañados de una comunicación periódica del estado de los riesgos a los públicos de interés.

- » Se inició el proceso de implementación de una herramienta tecnológica estandarizada de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) con el fin de tener una visión holística de los procesos, soportar el ambiente de control interno y la integración de las actividades que realizan las áreas de Riesgos, Compliance, Auditoría, Tecnología y Control Financiero, en conjunto con los líderes de procesos.
- » Se fortaleció el marco normativo de seguridad de información, actualizando y optimizando las directrices, lineamientos y estándares que rigen en la Organización, con el propósito de anticipar las tendencias y amenazas del entorno actual y soportar la transformación digital de los negocios.

MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS DURANTE EL EJERCICIO

En 2016 no se materializaron eventos de riesgo que representaran una afectación material o considerable para Suramericana.

PLANES DE RESPUESTA Y SUPERVISIÓN PARA LOS PRINCIPALES RIESGOS

Suramericana aborda su gestión de riesgos a partir del contexto propio donde se desarrolla cada una de sus operaciones, identificando y valorando de manera permanente e integrada los principales riesgos a los que se expone.

La respuesta a estos riesgos se materializa mediante la toma de decisiones frente a diferentes alternativas de gestión, garantizando en todo momento, a través de un constante monitoreo y verificación, que los riesgos se encuentren dentro de los apetitos de la Organización. En todo caso, para efectos de brindar transparencia, estos procesos de manejo y respuesta están acompañados de una comunicación periódica del estado de los riesgos a los públicos de interés.

Adicionalmente, la Organización cuenta con un Sistema de Continuidad de Negocio y un Sistema de Gestión de Crisis implementados, los cuales le permiten estar preparada y responder de manera efectiva a situaciones adversas de carácter operativo, financiero o reputacional, que puedan potencialmente generar una crisis o, en caso de que ésta ocurra, minimizar su impacto.

PROCESOS JUDICIALES »

En virtud de la alta sensibilidad de los sectores y los negocios en los cuales participan las filiales y subsidiarias de Suramericana, y la naturaleza de los servicios a su cargo, algunas de las diferencias y controversias derivadas de la relación con los asegurados, clientes, afiliados, terceros, beneficiarios y colaboradores requieren ser resueltas en instancias judiciales.

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

Para el cierre del año 2016, las filiales y subsidiarias de Suramericana se encontraban vinculadas a un total de 13,440 procesos judiciales, de los cuales 7,782 corresponden a Procesos nuevos, es decir, fueron notificados en el transcurso del año. De otro lado, en el mismo período fueron terminados 6,216 procesos, 835 de manera favorable a los intereses de las compañías y 608 en forma desfavorable.

AL CIERRE DE 2016 »

PROCESOS JUDICIALES	13,440
PROCESOS NUEVOS	7,782
PROCESOS TERMINADOS	6,216
PROCESOS TERMINADOS DE MANERA FAVORABLE	835
PROCESOS TERMINADOS DE MANERA DESFAVORABLE	608

A continuación se detalla, por país, la información correspondiente a los litigios:

PAÍS	TOTAL DE PROCESOS JUDICIALES	PROCESOS NUEVOS	PROCESOS TERMINADOS	A FAVOR	EN CONTRA	CONCILIACIONES Y/O TRANSACCIONES
Brasil	1,756	1,614	1,325	400	476	449
México	38	12	22	11	6	5
Chile	32	21	9	2	3	4
Colombia (Seguridad Social)	1,240	402	261	163	53	41
Colombia (Seguros)	3,729	1,057	479	238	60	181
Uruguay	110	77	57	19	10	28
El Salvador	3	0	0	0	0	0
Panamá	40	13	2	1	1	0
Argentina	5,391	4,319	2	1	1	0
República Dominicana	1101	267	4,059	SD	SDt	SD
TOTAL	13,440	7,782	6,216	835	608	708

Los litigios reportados se enmarcan dentro del curso y la operación ordinaria de los negocios de las filiales y subsidiarias de Suramericana. Todos los procesos son atendidos en forma diligente y oportuna, evaluando los mejores planes de acción y oportunidades de aprendizaje derivados de los mismos y ninguno de ellos tiene características particulares que generen preocupación a la administración de las entidades que las reportan.

SANCIONES SIGNIFICATIVAS »

Durante el ejercicio del año 2016 no se presentaron sanciones significativas en contra de la Sociedad ni de sus filiales y subordinadas.

VOLVER A NACER DE ENTRE LAS MANOS

En 1932, el pueblo Nahuat Pipil, hecho campesino y agricultor en la colonización, se levantó por última vez en busca de su libertad contra el gobierno de Maximiliano Hernández Martínez; en esa ocasión, murieron más de 30,000 indígenas, masacrados; los vivos fueron reprimidos y silenciados, obligados por el miedo a abandonar lo que eran. Solo en nuestros días, como en el municipio de Nahuizalco, se ha venido recuperando su cultura y su historia, la misma que hace ochocientos años brilló con imponencia imperial en el Señorío de Cuzcatlán, *Tajtzinkayu Kuskatan*, cuando por su cultivo del maíz y del cacao, por su organizada sociedad y su rica mitología, era el más grande pueblo indígena en lo que hoy se conoce como El Salvador. Son las mujeres que, hurgando en la memoria y concentrándose en el cuerpo para recordar, vuelven poco a poco a reconstruir el pasado artesanal de sus mantas, faldas y pañolones coloridos y floreados, que mucho antes cantaban la alegría para alejar la enfermedad, y que relataban su vida y la de los dioses como una escritura más del libro del mundo, listo para ser leído en la naturaleza y el cielo. Es un pueblo que una vez casi desapareció, pero cuyo fuego lucha por seguir crepitando, por volver a nacer de entre las manos de sus artesanas, no para ser el mismo sino para continuar sus otros caminos, los que aún esperan.

País:	El Salvador
Región:	Señorío de Cuzcatlán (floreció en 1200, centro-occidente del país)
Pueblo originario:	Nahuat Pipil
Población:	Incierta
Tejido:	Mantas, faldas y pañolones

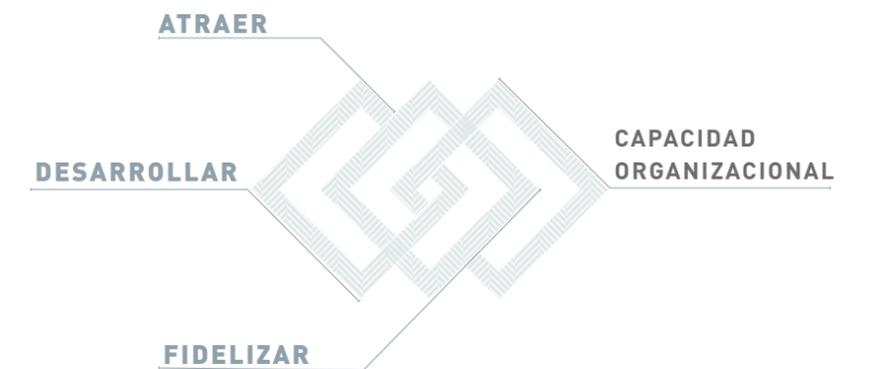
Talento Humano

05

El talento humano es un elemento clave en la competitividad y sostenibilidad de Suramericana; son las personas quienes hacen tangible la promesa de valor frente a los grupos de interés

Queremos ser un lugar en el que las generaciones de hoy y de mañana quieran trabajar.

NUESTROS PROPÓSITOS:



PRINCIPIOS – CULTURA

Suramericana entiende la Gestión del Talento Humano como una Capacidad Organizacional, que está presente en todos los niveles de la Compañía y genera como resultado personas y equipos capaces, competentes y comprometidos.

Priorización de Tendencias y Riesgos que impactan la gestión del talento humano:

- » El empleado como cliente.
- » El trabajo en red.
- » Era del concepto.
- » Economía del comportamiento.

La estrategia de la gestión del talento humano en Suramericana aborda los siguientes ejes de trabajo:

36.42 AÑOS

EDAD PROMEDIO DE LOS
EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA



Incremento nuevos
empleados 2016

- » **Planeación del Talento Humano:**
Investigación y referenciación de las tendencias y mejores prácticas en los procesos del Talento Humano para construir estrategias y metodologías que contribuyan a que los procesos actuales estén acordes con las mejores prácticas a nivel mundial.
- » **Diseño Organizacional:**
Definición de diferentes formas de trabajo, articulando el propósito, los roles y las responsabilidades de los colaboradores, con los procesos y los sistemas de la Compañía.
- » **Compensación:**
Diseño de modelos de compensación total que permitan atraer, motivar y fidelizar a los talentos de la Compañía teniendo en cuenta la competitividad, la equidad y los recursos disponibles.
- » **Cultura:**
Gestión de la cultura, teniendo en cuenta que es el conjunto de creencias, principios y comportamientos que suramericana comparte como organización.
- » **Comunicaciones:**
Consolidación de la identidad corporativa mediante iniciativas que faciliten la apropiación de los principios corporativos y la fidelización de los colaboradores.
- » **Desarrollo:**
Fortalecimiento de competencias, conocimientos y experiencia de los colaboradores, mediante un liderazgo que identifique y promueva el potencial de las personas y los equipos.
- » **Aprendizaje:**
Facilita de forma transversal, la identificación, organización y desarrollo de conocimientos que se requieren para el logro de los objetivos estratégicos, fortaleciendo las competencias del talento humano.

ASÍ SON NUESTROS COLABORADORES »

- » **Gestión Del Desempeño:**
Articulación de los esfuerzos individuales y de equipo con los objetivos estratégicos de la compañía, haciendo visible el propósito que cada colaborador cumple y su aporte a los resultados organizacionales.
- » **Salud Integral:**
Promoción de la salud y el bienestar físico, mental y social de los colaboradores.

CARACTERIZACIÓN GENERAL

Con la adquisición de las operaciones de RSA en Latinoamérica, Suramericana pasa a ser una Compañía Multilatina con presencia en nueve países y **14.812** empleados en la región (35.19% hombres y 64.81% mujeres, con una variación anual en el número de empleados de 28.76%).

Los líderes en Suramericana:

- » **Respetan y valoran** la diferencia.
- » **Escuchan** a su equipo, al entorno y leen el contexto.
- » **Admiten la ambigüedad**, sin tener todas las variables bajo control.
- » Sus palabras **son consecuentes** con sus acciones.
- » **Entienden el valor del equipo**, pues saben que solos, no se logran los resultados.
- » **Inspiran**, dan ejemplo.
- » **Reconocen y promueven** los talentos de su equipo.
- » **Admiten el liderazgo desde el conocimiento** y no desde el nivel del cargo.
- » **Admiten el error** como una oportunidad de aprendizaje.
- » **Son conscientes de sí mismos**, conociendo sus fortalezas y sus áreas de desarrollo.

Con la adquisición de las operaciones de RSA en Latinoamérica, Suramericana pasa a ser una Compañía Multilatina con presencia en nueve países y 14,812 empleados en la región

EMPLEADOS DE SURAMERICANA

«NÚMERO DE EMPLEADOS - CLASIFICACIÓN POR SEXO 2016»

PAÍS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	VARIACIÓN ANUAL
Argentina	402	349	751	NA
Brasil	164	171	335	NA
Chile	258	318	576	NA
Colombia	3,761	8,031	11,792	10.74%
El Salvador	123	158	281	6.44%
México	211	156	367	NA
Panamá	147	208	355	0.28%
República Dominicana	94	152	246	3.36%
Uruguay	52	57	109	NA
Total región	5,212	9,600	14,812	28.76%

*Información sin practicantes ni aprendices.

**Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay son filiales que se incorporaron a Suramericana tras la adquisición en 2016 de las operaciones de RSA, por esta razón no se presenta información histórica.

1,742

Asesores comerciales dependientes

21,052

Asesores comerciales independientes

64.81%

De los empleados de la Compañía son mujeres

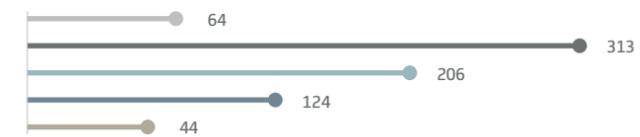
« NÚMERO DE EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD »

● Entre 18 y 25 años ● Entre 26 y 35 años ● Entre 36 y 45 años ● Entre 45 y 55 años ● Mayor de 56 años

TOTAL

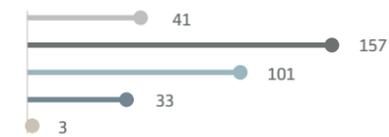
ARGENTINA

751



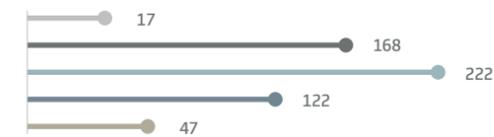
BRASIL

335



CHILE

576



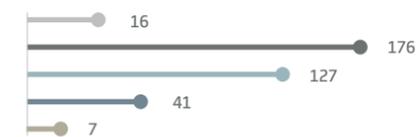
EL SALVADOR

281



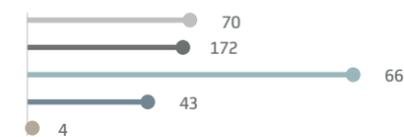
MÉXICO

367



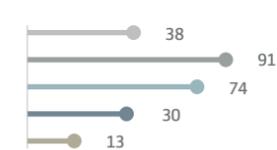
PANAMÁ

355



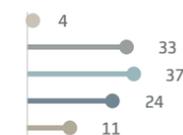
REPÚBLICA DOMINICANA

246



URUGUAY

109



«TOTAL DE EMPLEADOS» POR RANGO DE EDAD DE SURAMERICANA

ENTRE 18 Y 25 AÑOS

1,525

▲ 10.30%

ENTRE 26 Y 35 AÑOS

5,984

▲ 40.40%

ENTRE 36 Y 45 AÑOS

4,696

▲ 31.70%

ENTRE 46 Y 55 AÑOS

2,147

▲ 14.50%

MAYORES DE 56 AÑOS

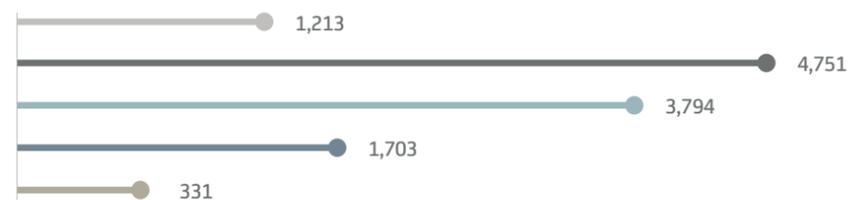
460

▲ 3.11%

« NÚMERO DE EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD »

● Entre 18 y 25 años ● Entre 26 y 35 años ● Entre 36 y 45 años ● Entre 45 y 55 años ● Mayor de 56 años

COLOMBIA
11,792



NÚMERO DE EMPLEADOS POR NIVEL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2016

NIVEL	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	EL SALVADOR	MÉXICO	PANAMÁ	REPÚBLICA DOMINICANA	URUGUAY	TOTAL REGIÓN	PARTICIPACIÓN
Presidente, CEO Corporativo, CEO Local	1	1	1	10	1	1	1	1	1	18	0.12%
Vicepresidente Local, Auditor	10	6	8	6	2	6	2	3	6	49	0.33%
Gerentes	35	11	60	99	8	19	9	15	0	256	1.73%
Director	16	27	9	564	26	82	22	22	14	782	5.29%
Especialista	109	68	165	242	29	129	34	43	9	828	5.60%
Analista	570	156	233	6,129	71	130	111	49	79	7,528	50.93%
Auxiliar/Asistente/Practicante/Aprendiz	17	93	100	4,741	139	0	132	99	0	5,321	36.00%
Operativo	0	0	0	521	5	0	44	14	0	584	3.95%
Total	758	362	576	12,312	281	367	355	246	109	15,366	100.00%

*Incluye practicantes y aprendices.

FUERZA COMERCIAL

PAÍS	ASESORES DEPENDIENTES	ASESORES INDEPENDIENTES**
Colombia	1,720	4,170
El Salvador	4	924
República Dominicana	18	437

PAÍS	ASESORES INDEPENDIENTES**	PAÍS	ASESORES INDEPENDIENTES**
Argentina	6,196	México	3,142
Brasil	1,008	Panamá	1,582
Chile	2,355	Uruguay	1,238

* Los asesores dependientes tienen contrato laboral con la compañía.

** Los asesores independientes incluyen agencias, corredores y promotoras.

***El reporte del año anterior indicaba que el número de asesores dependientes en las filiales: El Salvador, Colombia, Panamá y República Dominicana fue respectivamente: 3; 2,018 0 y 28. Por su parte el número de asesores independientes para estas filiales fue: 929; 2,345; 180; 232.

Representación de las mujeres en la estructura organizacional de la Compañía »

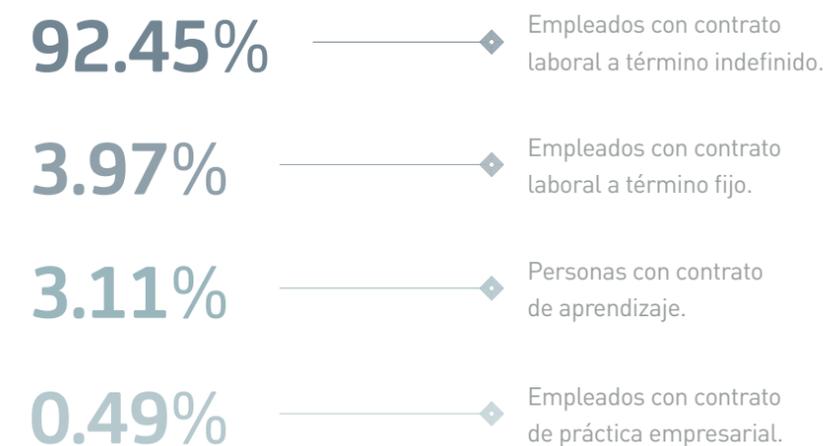


Contratación

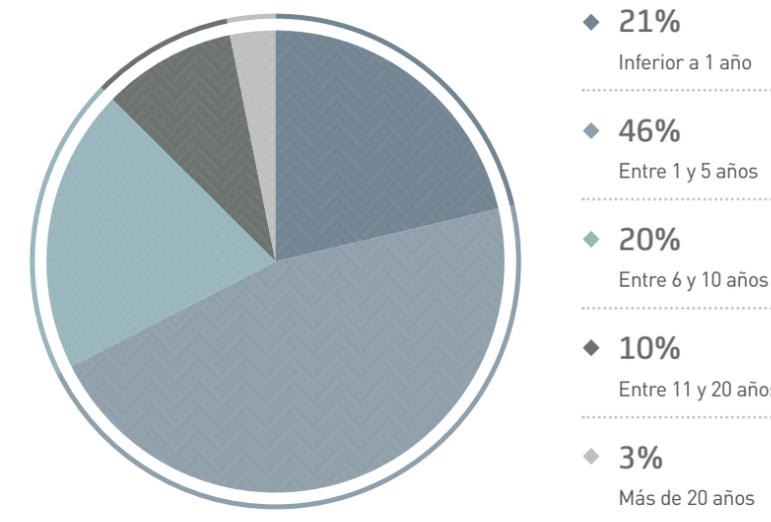
NÚMERO DE PERSONAS POR TIPO DE CONTRATACIÓN

PAÍS	TÉRMINO FIJO		TÉRMINO INDEFINIDO		PRÁCTICA EMPRESARIAL		APRENDIZAJE		TOTAL REGIÓN
	👤	👤	👤	👤	👤	👤	👤	👤	
Argentina	7	10	395	339	4	3	0	0	756
Brasil	0	0	162	173	9	9	3	6	362
Chile	0	3	258	315	0	0	0	0	576
Colombia	82	297	3,679	7,734	30	21	155	314	12,312
El Salvador	77	117	46	41	0	0	0	0	281
México	8	4	203	152	0	0	0	0	367
Panamá	0	4	147	204	0	0	0	0	355
República	0	0	94	152	0	0	0	0	246
Uruguay	1	0	51	57	0	0	0	0	109
Subtotal	175	435	5,035	9,167	43	33	158	320	
Total	610		14,202		76		478		15,366
Participación	3.97%		92.45%		0.49%		3.11%		

*Durante el periodo anterior (año 2015), considerando las filiales Colombia, El Salvador, Panamá y República Dominicana el porcentaje de empleados con contrato a término indefinido era de 92.30%, en tanto que aquello que tenían contrato a término fijo y de aprendizaje representaban respectivamente el 0.34%.



FIDELIZACIÓN » PERMANENCIA DE EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA ANTIGÜEDAD



*Durante el periodo anterior (año 2015), considerando las filiales Colombia, El Salvador, Panamá y República Dominicana el porcentaje de empleados con antigüedad inferior a un año fue de 21,38%; entre 1 y 5 años: 46,01%; entre 6 y 10 años: 19,95%; entre 11 y 20 años: 9,40% y con antigüedad superior e igual a 20 años correspondían al 3.24%. Esta información no es comparable con la presentada en 2016 debido a la suma de las filiales Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay.

Con la adquisición de la operación de las compañías de RSA en América Latina, se propiciaron diferentes iniciativas regionales con el propósito de integrar y articular esfuerzos, entre ellas:

- » Primer Encuentro Latinoamericano de talento humano, donde se profundizó en la estrategia de la Compañía, del área de Talento Humano y cómo desde ésta se contribuye al logro de dicha estrategia.
- » Pasantías de los equipos de talento humano de las filiales a la Oficina Corporativa, para el conocimiento de la estrategia de talento humano y sus procesos.
- » Socialización del Modelo de Competencias en toda la región.
- » Homologación del proceso de Atracción en las filiales.
- » Identificación de los estilos de pensamiento de los equipos del Comité Directivo y de Talento Humano de las filiales.
- » Identificación de los talentos de los Comités Directivos de las filiales.
- » Implementación de las redes de conocimiento regionales, que tienen como objetivo profundizar en temas específicos, a través de una interacción continua entre las personas que las integran.

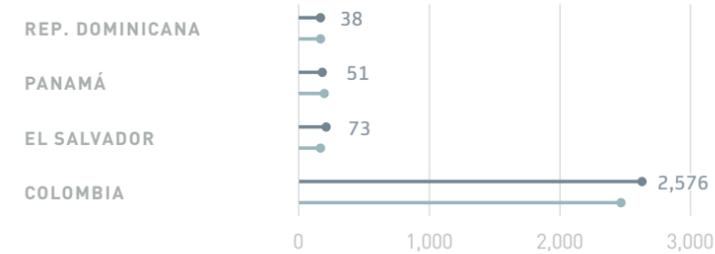
NÚMERO DE EMPLEADOS POR RANGO DE TIEMPO DE ANTIGÜEDAD

RANGO DE TIEMPO	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAY
Inferior a un año	106	89	87	51	8
Entre 1 y 5 años	324	176	227	169	40
Entre 6 y 10 años	142	49	144	108	8
Entre 11 y 20 años	122	13	93	33	10
Más de 21 años	57	8	25	6	43
TOTAL	751	335	576	367	109

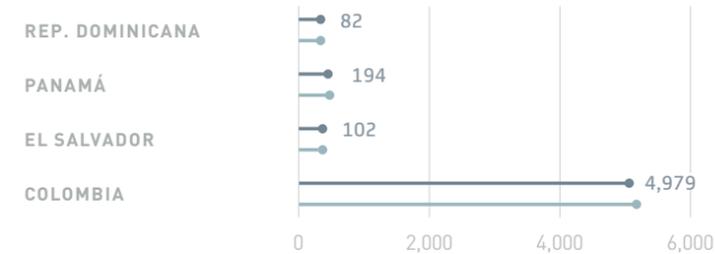
Con la adquisición de RSA en América Latina se logró la integración y articulación de esfuerzos para contribuir a la estrategia de talento humano.

● 2016 ● 2015

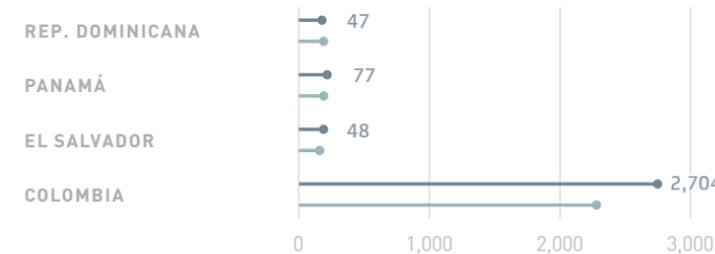
» Inferior a un año



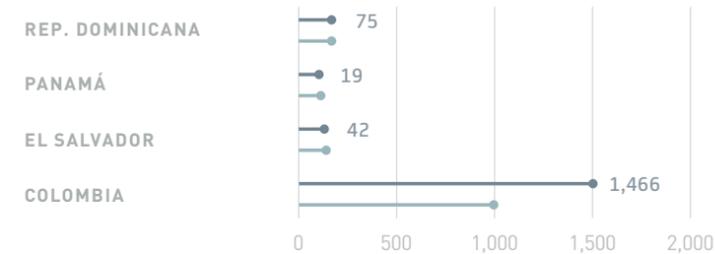
» Entre 1 y 5 años



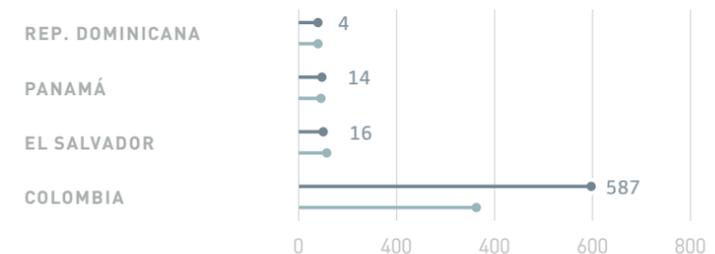
» Entre 6 y 10 años



» Entre 11 y 20 años



» Mas de 21 años



«TOTAL DE EMPLEADOS»
(POR TIEMPO DE ANTIGÜEDAD)

INFERIOR A UN AÑO



ENTRE 1 Y 5 AÑOS



ENTRE 6 Y 10 AÑOS



ENTRE 11 Y 20 AÑOS



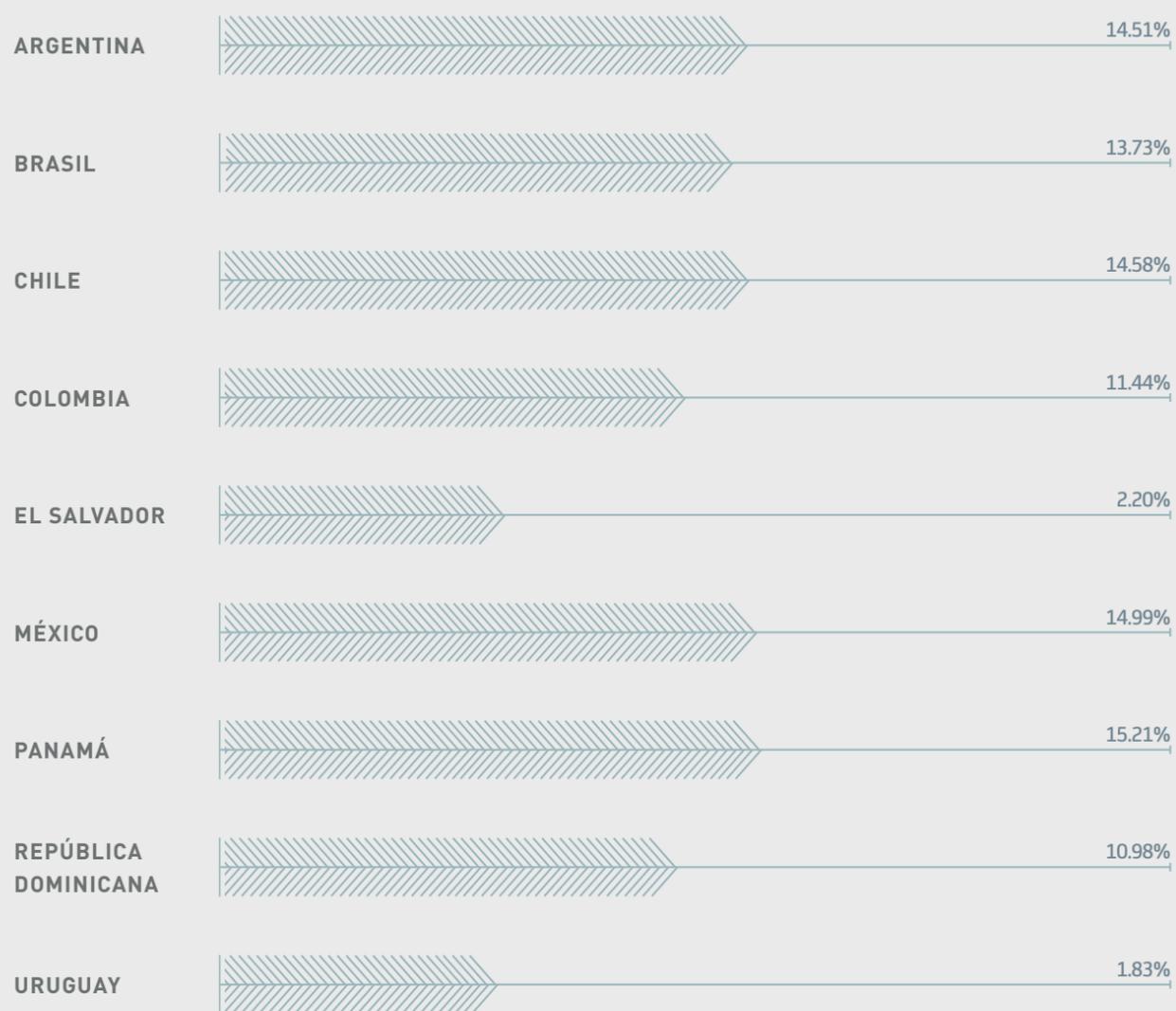
MÁS 21 AÑOS



*Incluye practicantes, ubicados por su tipo de contrato en el rango entre 1 y 5 años de antigüedad.

ROTACIÓN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

La rotación mide la variación en el número de empleados que salen de una compañía en un periodo determinado. En Suramericana el índice de rotación es calculado para tres públicos: el primero empleados en cargos administrativos en cada una de las filiales, el segundo empleados en cargos comerciales (asesores dependientes) y por último los asesores independientes ¹.



¹ El índice de rotación de empleados se calcula usando la siguiente expresión matemática:

$$\text{Índice de Rotación} = (\text{Número de empleados retirados en el periodo} / \text{Promedio empleados activos en el periodo}) * 100.$$

*Las rotaciones reportadas en el año 2015 para las filiales El Salvador, Colombia, Panamá y República Dominicana fueron respectivamente: 4.70%, 13.32%, 32.76% y 4.70%.

Adicionalmente en el caso colombiano, se calculó la rotación de los empleados por empresa, esto debido a las particularidades en la rotación de empleados que presentan cada uno de los sectores donde la compañía opera, es decir, Seguridad Social y Seguros.

COMPAÑÍAS SURAMERICANA COLOMBIA	RETIROS HOMBRES	RETIROS MUJERES	PROMEDIO EMPLEADOS	ROTACIÓN TOTAL
Consultoría en Gestión de Riesgos IPS	68	131	1,233	16.14%
Diagnóstico y Asistencia Médica Dinámica IPS	59	153	1,659	12.78%
EPS y Medicina Prepagada	27	32	877	6.73%
Operaciones Generales	18	4	349	6.30%
Seguros de Riesgos Laborales	21	33	818	6.60%
Seguros de Vida	33	64	1,154	8.41%
Seguros Generales	16	24	761	5.25%
Servicios de Salud IPS	175	387	3,920	14.34%
Servicios Generales	2	3	119	4.20%
Suramericana S.A	4	5	112	8.04%

* En Colombia se calculó la rotación de forma independiente para las compañías de Seguros y Seguridad Social.

« INVERSIÓN EN FORMACIÓN Y DESARROLLO »



Inversión total
USD 2.96 MILLONES

Horas de formación totales
1.2 MILLONES

El aprendizaje a través de los medios digitales es una de las iniciativas para **posibilitar la continuidad del conocimiento en los negocios y para contribuir a la creación de una cultura de autodesarrollo**, donde la compañía facilita los medios y los colaboradores son los responsables de su propio crecimiento.

FILIAL COLOMBIA - PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

COMPAÑÍA	INVERSIÓN USD	HORAS DE FORMACIÓN
Consultoría en Gestión de Riesgos IPS	92,816	6,544
Diagnóstico y Asistencia Médica Dinámica IPS	210,259	22,542
EPS y Medicina Prepagada	202,736	15,513
Operaciones Generales	20,221	1,267
Seguros de Riesgos Laborales	341,812	15,958
Seguros de Vida	37,023	6,677
Seguros Generales	750,361	860,002
Servicios de Salud IPS	308,662	117,260
Servicios Generales	10,474	218
Suramericana S.A	345,825	326
Total Colombia	2,320,189	1,046,037

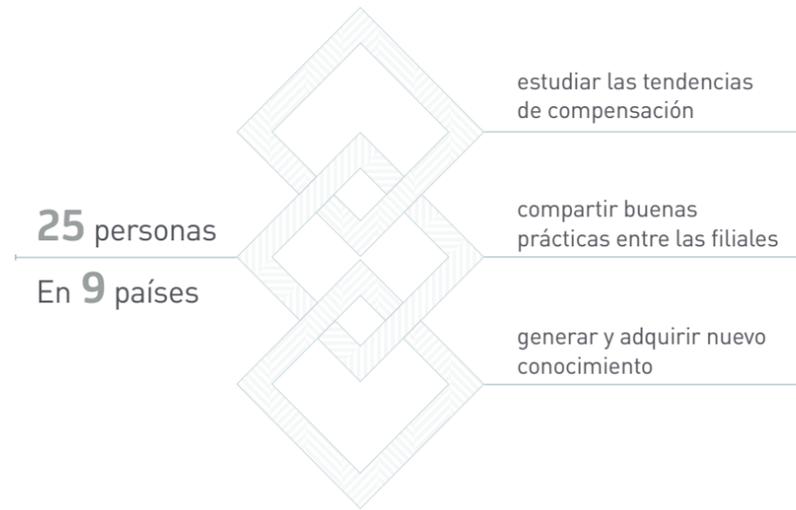
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

SALARIO MÍNIMO (SM) - USD

PAÍS	COMPAÑÍA (C)	PAÍS (P)	PROPORCIÓN (C/P)
Argentina	1,439.15	511.98	281.09%
Brasil	425.35	252.40	168.52%
Chile	394.82	380.67	103.72%
Colombia	225.98	225.98	100.00%
El Salvador	300.00	300.00	100.00%
México	298.80	117.23	254.88%
Panamá	599.64	567.84	105.60%
República Dominicana	297.83	279.30	106.63%
Uruguay	1,026.95	360.99	277.56%

Se presentan los datos desagregados para Colombia debido a las características en la formación inherentes al sector de operación Seguros () y Seguridad Social.

RED DE CONOCIMIENTO SOBRE COMPENSACIÓN



VERIFICAR DATOS

PAGO A LOS EMPLEADOS - USD MILLONES

PAÍS	TOTAL PAGADO (USD MILLONES)
Argentina	42,116,051
Brasil	16,387,807
Chile	19,030,899
Colombia	257,909,197
El Salvador	8,750,598
México	13,249,398
Panamá	6,805,364
República Dominicana	3,594,492
Uruguay	6,679,663
Total	374,523,370

* Incluye salarios, prestaciones legales, prestaciones extralegales y otros beneficios.

2016
USD 14.76 MILLONES

Préstamos para colaboradores de la compañía

PAGO A EMPLEADOS DE TODA LA REGIÓN »

USD 374.5 MILLONES

2015 » USD 175.6

Jubilados

- » La compañía canalizó a través de la Fundación SURA aportes para empleados y jubilados por un valor total de USD 45,330.89.
- » En Colombia en 2016, se jubilaron 26 empleados y 2 asesores dependientes. Se estima que 95 colaboradores se jubilarán en los próximos dos años (76 empleados y 19 asesores dependientes). Adicionalmente la Compañía pagó la mesada de jubilación a 113 jubilados (86 empleados y 27 asesores) por valor de USD 545,774.05 e invirtió USD 16,328.12 en programas e iniciativas para 859 jubilados.

Fondo SURA

Fondo SURA, el Fondo Mutuo de Inversión de Suramericana en Colombia, registró una rentabilidad de las inversiones en 2016 del 14.03% E.A, sin tener en cuenta el aporte de las Compañías, teniendo un crecimiento constante de las afiliaciones durante el año que cerró con 9.179 afiliados.

En México el Fondo de Ahorro es una prestación extralegal que la Compañía otorga a sus empleados como parte de su plan de compensación. Actualmente tiene 375 colaboradores afiliados, esta prestación consiste en un aporte quincenal igual del colaborador y de la empresa, correspondiente al 13% del salario del colaborador. La contribución de Seguros SURA México para los afiliados en el Fondo de Ahorro durante 2016 fue de USD 499,170.00 El capital que se crea de estas aportaciones se invierte en portafolios de bajo riesgo para garantizar el ahorro de los afiliados, por lo que los rendimientos derivados de esta inversión, también suman para su ahorro. Por disposiciones fiscales, el periodo del fondo de ahorro será de un año y se liquida en la primera quincena del mes de agosto. Los aportes de los colaboradores se realizan mediante descuentos por nómina amparadas por la Ley Federal de Trabajo.

Todos los empleados en Suramericana tienen cobertura a través de las pólizas colectivas de la compañía.

« FONDO SURA »

14.03% E.A

▲ Rentabilidad 2016

ACTIVOS ADMINISTRADOS

USD 46.73 MILLONES

APORTES DE AFILIADOS

USD 6.95 MILLONES

RETIROS DE APORTES

USD 6 MILLONES

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO »

Iniciativas de Suramericana para contribuir al equilibrio vida laboral / vida personal de los colaboradores:

- » Horarios flexibles.
- » Banco de tiempo.
- » Medio día de cumpleaños.
- » Teletrabajo.
- » Asesorías a los empleados y sus familias.

EMPLEADOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Suramericana adopta la definición del concepto de discapacidad de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en cumplimiento con lo establecido por la normativa laboral vigente en cada uno de los países donde tienen presencia.

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

TELETRABAJO

Durante el periodo de reporte 204 empleados de Suramericana desempeñaron sus funciones en la modalidad de teletrabajo, lo cual representa un aumento del 7.94% respecto al año anterior (aplica únicamente en Colombia).

LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Se otorgaron 1,045 licencias de maternidad/paternidad a los empleados en cumplimiento a la normatividad vigente en cada uno de los países donde Suramericana tienen presencia, esto representa 664 licencias adicionales a las otorgadas en el año inmediatamente anterior (2015) en el cual solo se consideraron las filiales de Centroamérica (El Salvador, Panamá y República Dominicana) y Colombia. La distribución de por país para el año 2016 se expone a continuación.

COLABORADORES EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

1
ARGENTINA

10
BRASIL

1
CHILE

37
COLOMBIA

4
EL SALVADOR

2
MÉXICO

2
PANAMÁ

En Colombia se avanza en la inclusión de personas con discapacidad

N° DE LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD OTORGADAS A LOS EMPLEADOS

FILIAL	MATERNIDAD	PATERNIDAD
Argentina	14	3
Brasil	5	9
Chile	52	0
Colombia	183	760
El Salvador	0	0
México	8	0
Panamá	0	0
República Dominicana	8	8
Uruguay	1	2

La compañía invirtió
USD 1,257
MILLONES

En iniciativas y programas asociadas a la estrategia de salud y bienestar para los empleados y sus familias.

INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR PARA EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

Algunos programas ejecutados relacionados con la Salud y Seguridad en el Trabajo son:

- » **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.

Todas las compañías cuentan con Comités de Salud Ocupacional o Seguridad en el Trabajo, **cumpliendo los requisitos normativos de cada país.**

INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR PARA EMPLEADOS Y FAMILIARES



ABSENTISMO

Hace referencia al número de días no laborados por los colaboradores por causas como enfermedad laboral, accidente laboral, enfermedad común, entre otras¹.

PAÍS	DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES ENFERMEDADES	TRABAJADORES EN EL PERIODO	DÍAS TRABAJADOS AL AÑO	TOTAL DÍAS TRABAJADOS POR TODOS LOS TRABAJADORES	TASA ABSENTISMO TOTAL
Argentina	420	751	250	187,750	447
Brasil	475	335	242	81,070	1,172
Chile	6,509	576	253	145,728	8,933
El Salvador	84	281	249	69,969	240
México	572	367	240	88,080	1,299
República Dominicana	718	246	300	73,800	1,946
Uruguay	591	109	264	28,776	4,108

¹Para el cálculo del absentismo se utilizó la expresión matemática sugerida por la O.I.T. Tasa de ausentismo total = (Total días perdidos por ausencia durante el periodo/Número de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo)*K; donde K= 100 trabajadores* 40 (horas de trabajo/semana)*50(semanas/año)

*El índice de absentismo para las filiales de Centro América y Colombia fue en el 2015: El Salvador (464), Panamá (6.8), República Dominicana (102). En SURA Panamá, indicador no disponible.

FILIAL COLOMBIA - TASA DE ABSENTISMO COLOMBIA

COMPAÑÍA	DÍAS PERDIDOS	TRABAJADORES EN EL PERIODO	DÍAS TRABAJADOS AL AÑO	TOTAL DÍAS TRABAJADOS POR TODOS LOS TRABAJADORES	ABSENTISMO 2016	ABSENTISMO 2015
Consultoría en Gestión de Riesgos IPS	7,956	1,261	365	460,265	3,470	3,672
Diagnóstico y Asistencia Médica Dinámica IPS	15,112	1,707	365	623,055	4,899	5,236
EPS y Medicina Prepagada	6,696	1,293	365	471,945	2,881	2,852
Operaciones Generales	2,212	400	365	146,000	3,138	2,358
Seguros de Riesgos Laborales	3,312	807	365	294,555	2,281	294
Seguros de Vida	11,361	1,997	365	728,905	3,130	2,558
Seguros Generales	12,046	1,769	365	645,685	3,731	3,066
Servicios de Salud IPS	7,988	4,310	365	1,573,150	1,026	5,388
Servicios Generales	727	130	365	47,450	3,064	No disponible
Suramericana S.A	249	113	365	41,245	1,207	No disponible

*En el caso de Colombia, se presenta el cálculo del índice de absentismo para cada una de las compañías, lo anterior permite visualizar las diferencias entre el sector asegurador y la Seguridad Social.

DERECHO A LA LIBRE ASOCIACIÓN

Suramericana tiene actualmente

2,662 EMPLEADOS

Cubiertos por pactos colectivos y/o sindicatos (de empresa y/o industria), distribuidos en las diferentes filiales.

FILIAL	NOMBRE SINDICATO/ASOCIACIÓN	CLASIFICACIÓN	AFILIADOS 2015	AFILIADOS 2016
Argentina	Sindicato del Seguro de la República Argentina	Industria	No Aplica	705
Brasil	Sindicato de los empleados de empresas privadas de seguros y capitalización, de agentes autónomos de seguros privados y de crédito, y compañías de pensiones privadas en el Estado de Sao Paulo - "Sindicato de Seguros"	Industria	No Aplica	335
Chile	Convenio colectivo	Empresa	No Aplica	495
Colombia	ASES - Asociación de Empleados de Suramericana	Empresa	100	109
	ASSOAS - Asociación Nacional de Agentes de Seguros	Empresa	804	975
México	Sindicato Nacional "Presidente Adolfo López Mateos"	Industria	No Aplica	24
Uruguay	Asociación de Empleados Bancarios del Uruguay (AEBU)	Industria	No Aplica	19

*las filiales no mencionadas no tienen sindicatos.

EN 2016 SE DESTACA »

Conscientes que los resultados corporativos se obtienen a través del Talento Humano y que la nuestra es una organización que también está orientada a las personas, contamos con una propuesta de relacionamiento que incentivó la generación de espacios de interacción con los empleados de las diferentes filiales entre otras razones, para:

- » Promover la cultura SURA.
- » Incentivar la comunicación presencial, abierta, cercana y participativa.
- » Generar espacios de conversaciones directas basadas en la confianza.
- » Inspirar y movilizar al Talento Humano hacia el cumplimiento de las metas establecidas.
- » Lograr cohesión y visión compartida entre los equipos de trabajo.
- » Construir relaciones, basadas en los principios corporativos, con el Talento Humano que propendan por su fidelización, buen desempeño y ambiente laboral en sus áreas de trabajo.

En todos los países se dio una buena y oportuna gestión del cambio en la transición de RSA a Suramericana, con un relacionamiento cercano, nuevos estilos de liderazgo, ajustes en la estrategia y en los procesos de talento humano sumando visiones a un mismo propósito regional.



» **En Colombia** se creó el Proyecto Súmate, que tiene como objetivo promover una apropiación individual y colectiva del Cuidado en los líderes, empleados y proveedores de Suramericana, para mejorar los ambientes de trabajo e incorporar estilos de vida seguros y saludables que generen bienestar en los empleados, y competitividad y sostenibilidad a la Compañía

» **En Colombia y Brasil** se incluyeron en los planes de formación el aprendizaje del Portugués y el Español respectivamente, para facilitar las comunicaciones entre ambas filiales y la cons-

trucción de relaciones basadas en la cercanía y la confianza. En Colombia participaron 65 personas en clases de Portugués y en Brasil participaron 62 personas en clases de español.

» **En Chile** se desarrolló el Programa Trainee, a través del cual se busca incorporar a jóvenes recién egresados de carreras profesionales y técnicas que deseen aprender del mundo asegurador.

» **En El Salvador**, dentro del Programa de Salud para los colaboradores, se enfocaron en los siguientes temas: Salud Finan-

ciera, Salud Emocional, Salud Visual y Salud Física, entre otros. A su vez, se realizó un Proyecto de Mejora de Viviendas en el cual 7 empleados y sus familias fueron beneficiados con materiales para mejoramiento de vivienda por afectación de inundaciones, terremotos o huracanes.

» **En República Dominicana** se implementó un nuevo Esquema de Remuneración Variable para el área Comercial donde se incorporan variables de cobros, resultado técnico y crecimiento, lo que incrementa los beneficios de la Compañía.

SURA TIENE TALENTO

Es una iniciativa, en la que 36 personas provenientes de nueve países representaron a sus compañías en las categorías de canto, baile e interpretación escénica, que va mucho más allá de un concurso que busca la competencia y el reconocimiento individual; pues trascendió y se configuró en la oportunidad para conocerse entre las diferentes filiales, para comprender que entre todas hay mucho en común, para descubrir que el arte y la cultura acercan y posibilitan construir nuevos relacionamientos, para saber que a través de la creatividad, la imaginación y los sueños se puede encontrar diferentes formas de conocimiento, para sentir las emociones que estas expresiones transmiten.

Con el fin de consolidar el relacionamiento con entidades culturales de los países en los que suramericana tiene presencia y apoyar el intercambio cultural entre ellos, también se impulsó la realización de la muestra de jóvenes colombianos y dominicanos llamada Zonas Grises la cual se expuso en el Centro Cultural Eduardo León Jiménez (Santiago / República Dominicana).

"Soy Fan de la Gente"

EN 2016

se continuó con la implementación de Success Factors en Colombia, una herramienta tecnológica en la nube, que permite incorporar todos los procesos de la Gestión del Talento Humano.

« DESAFÍOS »

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 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

DE TIERRAS HONDAS

Su nombre lleva la marca de los que han venido de tierras ocultas: *triquis*. Un viaje desde muy abajo que les recuerda que solo es posible el movimiento en un mundo que exige transformación a cada paso, en cada cosa. El mapa de ese viaje lo llevan en su *huipil*, que es más que una manta de tejidos suntuosos y diestros sobre el cuerpo: es la misma tierra con la que se cobijan, el hogar que llevan a cuestas, raíces adentro de ellos mismos. Por eso el color rojo, potente, misterioso, fecundo; hecho de la memoria de las mujeres, de la vida expansiva que ellas simbolizan. Vestidas con su *huipil*, son totalidad: su cabeza es el sol soberano; los rayos coloridos que descienden, los arcoíris; las líneas superpuestas, la fiesta diversa y sagrada de la naturaleza; y las dos franjas que van de abajo a arriba, y que todo lo atraviesan, son el camino de la oruga. Y esa es la esencia: oruga venida de la vegetación, y que en su ascenso y larga espera se vuelve crisálida y luego mariposa, que estalla en colores al batir por primera vez sus alas. El *huipil*, de rojo tierra, es celebración de la vida y la muerte porque transformarse, antes que pena y silencio, es canto y alegría, descifrados en ese tejido que es la otra piel.

País:	México
Región:	Estado de Oaxaca
Pueblo originario:	Triquis
Población:	15,000 personas aproximadamente
Tejido:	Huipil

Fortalecimiento
Financiero

06

Suramericana está comprometida con el relacionamiento de largo plazo con los clientes, accionistas y la sociedad en general para lograrlo es indispensable contar con una fortaleza financiera que permita atender los requerimientos de todos nuestros grupos de interés en cualquier momento.

CAPITALIZACIÓN DE

USD 433.2
MILLONES

Para la adquisición
de RSA Latinoamérica

Por esta razón para Suramericana la fortaleza financiera está relacionada con la sostenibilidad en el largo plazo de los resultados, la generación de valor y la transparencia en nuestros procesos.

En búsqueda de esta sostenibilidad financiera, nuestro enfoque articula cinco grandes pilares que son la gestión eficiente del capital, la generación de valor, la gestión de portafolios, el fortalecimiento integral de los procesos y la eficiencia y valor en la gestión contable y tributaria.

GESTIÓN DEL CAPITAL

La gestión eficiente de capital continuó siendo parte central de la estrategia de Suramericana en 2016, permitiendo a la compañía fortalecer su situación financiera, entregar mayores dividendos a sus accionistas, y acceder al mercado de deuda corporativa para financiar su crecimiento regional.

Durante el 2016 Suramericana recibió por parte de sus accionistas una capitalización de USD 433.2 millones, permitiendo financiar la adquisición de RSA Latinoamérica mediante una estructura de capital conservadora. Así mismo, la compañía tuvo una exitosa colocación de bonos por USD 333.3 millones en el mercado de valores colombiano, emisión que contó con una amplia sobredemanda por parte de los inversionistas y que fue calificada AAA por la agencia BRC Standard & Poor's.

La gestión de capital de Suramericana se fundamenta en tener la fortaleza financiera y la solidez patrimonial para materializar la estrategia corporativa y de las filiales, así como cumplir los compromisos financieros con nuestros acreedores y entregar un retorno atractivo a nuestros accionistas. Igualmente, en una industria basada en la confianza a largo plazo por parte de nuestros clientes, la gestión eficiente del capital nos permite tener flexibilidad financiera, así como responder a riesgos externos y del negocio.

Durante 2016 Suramericana también fortaleció la solvencia financiera de sus filiales mediante retención de utilidades y aportes de capital, buscando así que las diferentes compañías tengan la suficiente fortaleza patrimonial para crecer, invertir, y desarrollar ventajas competitivas en cada uno de sus mercados, de cara a la atracción, fidelización y crecimiento de los clientes.

Generar valor a nuestros accionistas y demás grupos de interés comienza por generar competitividad y bienestar a nuestros clientes, lo cual a su vez busca generar sostenibilidad a largo plazo para Suramericana.

En Suramericana reconocemos la estrecha interconexión que existe entre la gestión del negocio, los riesgos, y la gestión del capital. Las decisiones estratégicas de negocio definen la exposición al riesgo deseada y de esta manera el nivel de capital que se debe mantener en cada operación.

GENERACIÓN DE VALOR

El objetivo de Suramericana de obtener una rentabilidad sostenible superior al costo del capital está íntimamente ligada con la generación de valor económico para nuestros accionistas, lo que se fundamenta en la generación de valor compartido a nuestros diferentes grupos de interés tales como el talento humano, los clientes, los proveedores, y a la sociedad en general. Generar valor a nuestros accionistas y demás grupos de interés comienza por generar competitividad y bienestar

a nuestros clientes, lo cual a su vez busca generar sostenibilidad a largo plazo para Suramericana.

La Gestión Financiera Basada en Valor desde Suramericana se enfoca en coordinar las decisiones de inversión, estructura de capital y dividendos entre la oficina corporativa y las filiales, buscando así la maximización del valor de la compañía. La generación de valor nos exige hacer una asignación de capital eficiente hacia proyectos rentables en nuevas soluciones, canales, tecnologías, procesos, entre otros. Las necesidades de capital para crecer y desarrollar los negocios, en conjunto con un diseño de la estructura óptima de pasivos y patrimonio para financiar el crecimiento, permiten a Suramericana y a sus filiales determinar una política de dividendos para entregar utilidades y valor a nuestro accionistas.

La Gestión Financiera Basada en Valor tiene una conexión directa con la visión estratégica de la compañía, particularmente con la Gestión de Tendencias y Riesgos, así como con la Gestión Integral de Riesgos. Mediante la intersección de estas buscamos generar competitividad y crecimiento sostenible, mantener las volatilidades dentro del apetito de riesgo y proteger la solidez de la compañía, así como generar retornos superiores a nuestros inversionistas.

El objetivo de crear valor comparativo en Suramericana conlleva a que tanto a nivel corporativo como de nuestras unidades de negocio realicemos una medición continua del indicador de Valor Económico Agregado (EVA por sus siglas en inglés) como métrica clave de la gestión financiera de las compañías. Este indicador considera para cada filial, y a nivel consolidado, el patrimonio expuesto, el costo del capital, así como la rentabilidad que se obtiene sobre el mismo.

El monitoreo y gestión de los resultados de cada una de las operaciones nos permiten identificar los principales focos dentro de la gestión estratégica, siendo un aliado continuo con los negocios, identificando oportunidades para rentabilizar las operaciones y eficiencias operativas regionales que apalanquen la generación de valor.

GESTIÓN DE PORTAFOLIO

Durante 2016 empezamos a fortalecer el proceso de inversión y riesgos de las nuevas filiales con el objetivo de impactar positivamente el resultado financiero de inversiones y alcanzar un balance óptimo entre el nivel de riesgo asumido y el retorno esperado. En este sentido hemos enfocado los esfuerzos en dos frentes: ajustar los modelos de asignación de activos que redunden en indicadores eficientes de riesgo, retorno y capital, y robustecer el gobierno del proceso de inversiones y riesgos estableciendo controles, roles y responsabilidades en la de toma de decisiones de inversiones.

No solo en las filiales recientemente adquiridas, sino también en aquellas que ya hacían parte de nuestro portafolio, la estrategia de inversión estuvo enfocada en conservar el capital y mitigar los riesgos geopolíticos, inflacionarios, cambiarios y de tasas de interés a los que se vieron enfrentados los diferentes mercados. De este modo, aprovechamos oportunidades en un entorno de alta inflación y volatilidad en las tasas de cambio e intereses, acompañando las obligaciones del pasivo.

FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS

Con el propósito de garantizar y aplicar las mejores prácticas de gestión integral de procesos, se estableció la definición y construcción de un ambiente de control financiero acorde con el nivel de apetito de riesgo de

DURANTE
2016

Empezamos a fortalecer el proceso de inversión y riesgos de las nuevas filiales con el objetivo de impactar positivamente el resultado financiero de inversiones

Suramericana que garantice la calidad, transparencia y oportunidad de la información financiera apalancado mediante la sensibilización y compromiso transversal de las diferentes áreas de la compañía.

La función de control financiero está basado en los siguientes pilares:

- » Creación del modelo de control financiero regional para todas las filiales pero a su vez acorde a las necesidades y estructuras locales.
- » Estandarización y homologación de los procedimientos basados en la normativa y prácticas contables internacionales para la consolidación de estados financieros garantizando el cumplimiento normativo y de políticas de cada país.
- » Realizar evaluaciones periódicas de los estados financieros (reconciliación y seguimiento).
- » Garantizar la adecuada gestión de los hallazgos de auditoría interna y externa con impacto financiero, así como el cumplimiento de informes regulatorios.
- » Establecer indicadores de gestión y evaluación que permitan identificar sinergias y optimización de la función de control financiero de forma transversal en todas áreas de las filiales.

Lo anterior como marco general para el fortalecimiento de los procesos de forma integral que permita la sostenibilidad, generación de valor, competitividad y gestión del negocio; apalancando la toma de decisiones bajo incertidumbre y garantizando la confianza de los grupos de interés.

El objetivo es lograr que los líderes de los procesos tengan una visión integral de los resultados, los riesgos, el gobierno y el aseguramiento y se sensibilicen frente a las conexiones con otros procesos y sistemas; para que de esta forma logren un mayor empoderamiento sobre la gestión de riesgos y el impacto que genera la materialización de estos; mediante la formalización de los controles, su ejecución y la documentación de evidencias; garantizando un registro contable oportuno y confiable; para lo cual toda la organización es responsable de la gestión de riesgos

El fortalecimiento de los procesos con la visión integral pero independiente, permite generar valor en la gestión a partir de procesos confiables, oportunos

EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE FORMA INTEGRAL

Da paso a la sostenibilidad, generación de valor, competitividad y gestión del negocio

y simples; mediante la articulación y optimización de los esfuerzos de las líneas de actuación (líderes de procesos y áreas de Control Financiero, Riesgos y Auditoría) buscando eficiencias y enfocando la alineación con la gestión del líder de proceso para atender las actividades bajo su responsabilidad, donde se tenga una perspectiva unificada de la gestión, el gobierno, los riesgos y el aseguramiento de los procesos; garantizando la calidad, transparencia y oportunidad de la información financiera

EFICIENCIA Y VALOR EN LA GESTIÓN CONTABLE

En 2017 seguiremos buscando que la información financiera de Suramericana sea presentada de forma clara, uniforme, oportuna y sustentable a todos nuestros públicos de interés.

Desde la gestión contable nos hemos concentrado en implementar una estrategia de homologación que nos permita adaptar la estructura contable de las nuevas filiales a una estructura unificada en Suramericana; generando espacios de interacción entre los equipos contables de cada país, la oficina corporativa y especialistas en los principales temas de negocio. Lo anterior nos ha permitido abordar integralmente el ciclo contable de los seguros, abarcando diferentes rubros como reservas técnicas, salvamentos, inversiones, costos de adquisición,

deterioros, cuentas por cobrar y por pagar de la actividad aseguradora, etc. En 2017 continuaremos con el desarrollo de esta estrategia, buscando que la información financiera de Suramericana sea presentada de forma clara, uniforme, oportuna y sustentable a todos nuestros públicos de interés.

PLANEACIÓN TRIBUTARIA

La planeación tributaria se enfocó en consolidar las adquisiciones realizadas en Latinoamérica a través del conocimiento de las compañías, la vigilancia del entorno y las tendencias, la alineación de estrategias fiscales y el control de la tasa efectiva de tributación, tanto del impuesto corriente como diferido. Igualmente avanzamos en los proyectos de simplificación societaria de las Compañías en Centro América y las operaciones intragrupo.

Como resultado de nuestra responsabilidad en cada país, los impuestos pagados durante 2016 y comparativo con 2015 fueron los siguientes:

«IMPUESTOS PAGADOS DURANTE 2016 »



MÉXICO

- ◆ USD 18,507,494
- ◆ USD 21,885,863



REPÚBLICA DOMINICANA

- ◆ USD 12,223,233
- ◆ USD 14,044,601



EL SALVADOR

- ◆ USD 1,009,059
- ◆ USD 5,465,430



COLOMBIA

- ◆ USD 182,007,193
- ◆ USD 167,879,610 *



PANAMÁ

- ◆ USD 9,300,000
- ◆ USD 11,323,981



BRASIL

- ◆ USD 22,166,774
- ◆ USD 27,838,387



CHILE

- ◆ USD 40,922,491
- ◆ USD 48,646,121



ARGENTINA

- ◆ USD 19,136,349
- ◆ USD 29,888,188



URUGUAY

- ◆ USD 18,621,744
- ◆ USD 21,861,534

- ◆ 2015
- ◆ 2016

*Cifra incluye impuestos pagados por Seguros SURA y Seguridad Social Colombia. No se incluyen los impuestos pagados por otras operaciones en Colombia, los cuales suman un total de USD 61,254,571

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS 2016

USD 348,833,715

2015 » 323,894,335

INVERSIÓN RESPONSABLE »

Grupo SURA en conjunto con Suramericana S.A. y demás filiales, han estructurado una política de inversión responsable¹. Esta política tiene como obje-

La política de inversión responsable entrega lineamientos generales para la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo

tivo entregar lineamientos generales para la incorporación de CRITERIOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO CORPORATIVO ("ASG") en todos los procesos de análisis y toma de decisiones en materia de inversión, que permitan asumir un rol activo en la gestión de riesgos y el desarrollo de prácticas responsables. Adicionalmente, la política contiene un marco general para la construcción de herramientas en el análisis de las inversiones, la gestión de controversias a las que se enfrentan las compañías en sus procesos de selección y decisión, y un referente de gobernabilidad en la aplicación y gestión.

Las decisiones de inversión estarán enmarcadas en la legislación de los países donde las Compañías tienen presencia o realizan sus inversiones. Asimismo se procurará la incorporación de estándares y tratados internacionales en materia laboral, ambiental, derechos humanos, transparencia, entre otros. No se realizarán inversiones en sectores y actividades que se considere no están acorde con la Política de Inversión Responsable y los principios éticos. Se considera que una empresa tiene relación con un sector cuando la totalidad o una parte significativa de sus ingresos son generados por actividades específicas de ese sector.

Los criterios ASG son incluidos en los procesos de análisis de inversión y de riesgos definidos por las Compañías, procurando invertir en empresas, proyectos y estructuras que además de lograr rendimientos financieros incidan positivamente en el desarrollo sostenible.

Aquellas decisiones de inversión que generen controversia por su impacto social, ambiental o de gobierno corporativo, serán revisadas con mayor profundidad para velar por el cumplimiento de los criterios ASG establecidos. Dentro de esta revisión, las compañías analizarán la recurrencia, severidad, tratamiento y gestión de cada caso para determinar si se realiza o no la inversión.

1. La política de inversión responsable en su totalidad puede ser consultada en www.gruposura.com

DESAFÍOS Y AVANCES »

Buscando fomentar y desarrollar la política de inversión sostenible, se conformó la Mesa de Inversión Responsable entre Grupo Sura, Suramericana y Sura Asset Management. Este espacio está conformado por un equipo interdisciplinario de las tres compañías y pretende crear sinergias, acciones concretas y planes de trabajo que permitan alcanzar los objetivos planteados en nuestra política de inversión responsable.

El reto principal de Suramericana para el 2017, en términos de inversión responsable, es irrigar a lo largo de la región la cultura de sostenibilidad que ha desarrollado el Grupo a lo largo de los años, especialmente en los países donde recientemente se incorporaron operaciones como resultado de los procesos de expansión de la Compañía.

Finalmente, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la política de inversión responsable de Suramericana, el proceso de análisis y seguimiento de emisores de la compañía contempla la revisión de diversos criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo. Gracias a este proceso, Suramericana ha logrado identificar y tomar acciones concretas frente a dilemas y casos de controversia de ciertos emisores en los que se contaba con algún tipo de exposición. Es así como la Compañía tomó la decisión de desinvertir en ciertas entidades bancarias relacionadas con escándalos de corrupción, manipulación de información confidencial y malos manejos en materia de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, durante 2016 Suramericana no aprobó la realización de inversiones en emisores que cuyo actuar estuviese en contra de nuestra política de inversión responsable.

DESAFÍO 2017 »

En términos de inversión responsable, es irrigar a lo largo de la región la cultura de sostenibilidad que ha desarrollado el Grupo a lo largo de los años

UNIVERSO EN RETAZOS DE TIJERAS

Ningún Nele, líder espiritual, había conseguido llegar a los galus, esas capas superpuestas del universo, cubiertas de flores y hechas de oro. Cada uno de esos viajes, emprendido en el sueño, era interrumpido por las mujeres tijeras, bellas pero letales. Solo Nagegiryai, una Nele, hija de chamán, pudo llegar a los galus; en su primer viaje al galu SabbiMolanalamaggale vio diseños como las nubes cambiantes de los cielos que luego enseñaría, pintando, en los cuerpos de las mujeres jóvenes; pero fue en su último viaje al galu Dugbis donde recibió como regalo sagrado la escritura de las molas, cuyos tejidos por capas representan el universo de los galus. Escritura que heredarían las generaciones de mujeres por medio del hábil y difícil oficio de crear con tijeras. De esas manos pequeñas y seguras, se delinear molas para narrar la cotidianidad y mostrar de qué manera vivir, como las goaniggadi; o aquellas, las más cuidadas y esmeradas: naga, las de protección contra violaciones, robos y enfermedades, y que llevan las mujeres en su pecho como insignia de poder y fecundidad, de alegría y belleza. Molas que son como escudos, por esos sus diseños de flechas hacia adentro y afuera, de espirales conectadas, de giros en diagonal, de módulos independientes; geometría de la naturaleza interpretada y asimilada en la observación: vestir una mola es llevar el ropaje de la tierra (guna) dulce (dule) en el cuerpo. Decir mola es ser gunadule.

País:	Panamá
Región:	Archipiélago Gunayala (antes San Blas)
Pueblo originario:	Cuna (Gunadule)
Población:	70,000 personas aproximadamente
Tejido:	Mola

Fortalecimiento
Reputacional y de Marca

07

En SURA la reputación es el resultado de cumplir con la promesa de valor, actuando coherentemente con los principios corporativos.

En este sentido, las áreas de comunicación y gestión de marca tienen el rol fundamental de articular la estrategia y el discurso mediante el cual las compañías se relacionan con los grupos de interés.

* A partir de referenciación externa, validación interna y construcción conjunta con las áreas de comunicación, marca e identidad corporativa de Grupo SURA, Suramericana y SURA AM, se obtuvo un modelo propio para estudiar y evaluar la reputación corporativa.

Por más de siete décadas, SURA ha identificado las soluciones de Seguros y Seguridad Social, representando atributos como el dinamismo, la cercanía, la confianza y el respaldo para las personas en cada uno de los momentos de su vida; nuestro propósito, acompañar a los latinoamericanos garantizando su bienestar y calidad de vida.

Con la adquisición de los activos de RSA en 2016, los esfuerzos estuvieron orientados a la revisión de la arquitectura de marca y al lanzamiento de SURA y su oferta de Seguros en Chile, Argentina, Brasil, Uruguay y México.

Adicionalmente, se actualizó el modelo de reputación y marca del Grupo Empresarial SURA, el cual orienta la estrategia a analizar y evaluar la percepción de la reputación.

DIMENSIONES Y ATRIBUTOS REPUTACIONALES SURA



Durante el 2016 se realizaron diversos proyectos, dentro de los cuales cabe resaltar:

RENOVACIÓN DEL SISTEMA VISUAL:

Se continuó con el proceso de renovación del sistema visual. Tras la adquisición de RSA, se hizo hincapié en la aplicación de estos nuevos lineamientos en los países que pasaron a ser parte de Suramericana. Este proyecto contempló el cambio tanto de casa matriz, como de las sucursales propias y de productores y abarca elementos tales como

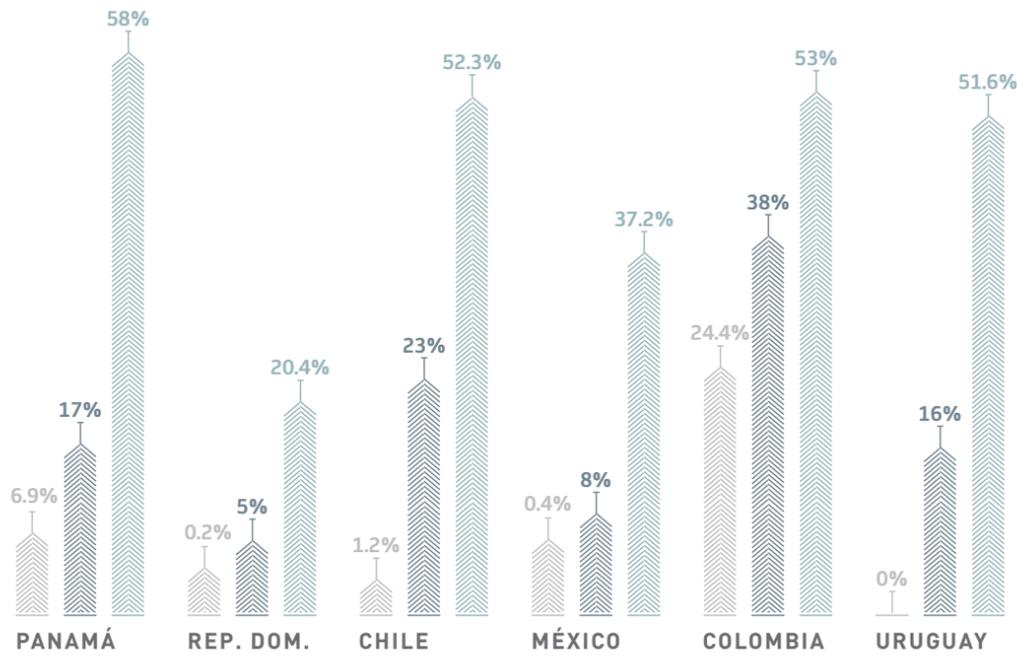
marquesinas, señalética interna, avisos de fachadas, muros de impacto, entre otros.

CAMPAÑA REGIONAL:

Se desarrolló una campaña regional para dar a conocer la adquisición de RSA por parte de Suramericana, lo cual apalancó el posicionamiento de la marca en la región.

TRACKING DE MARCA:

Por tercer año consecutivo, se realizó la medición de los principales indicadores de marca, los resultados se exhiben a continuación:



* Estudio realizado por GFK. En Chile, Uruguay y México se preguntó por Seguros Generales. En Seguros Colombia, República Dominicana y Panamá por Seguros.

COLOMBIA

- » Top of Mind
- » Top of Heart
- » Awareness

» SEGUROS

- Visitas
2,269,400
suraenlinea.com
- 5,904,046
sura.com
- 5,776,254
Blog
- 3,611,026
zona privada.com
- 693,461
App

» SEGURIDAD SOCIAL

- EPS SURA
6,398
seguidores
- EPS SURA
2,755
seguidores

ARQUITECTURA DIGITAL:

Renovación del sistema visual: se continuó con el proceso de renovación del sistema visual. Tras la adquisición de RSA, se hizo hincapié en la aplicación de estos nuevos lineamientos en los países que pasaron a ser parte de Suramericana cuentan con presencia en:

- Seguros SURA Colombia
118,227
seguidores
- 8,513
Casos de servicio
- 287,485
Interacciones
- 325
seguidores

- @SegurosSURA
31,993
seguidores
- @SERVICIOSURA
23,154
seguidores
- 7,195
seguidores

SURA está más cerca de los latinoamericanos

Acompañándolos y entregando bienestar, competitividad y sostenibilidad por medio de servicios financieros de seguros, ahorro e inversión enfocados en la gestión de tendencias y riesgos.

« ARQUITECTURA DIGITAL »

EL SALVADOR

-  45,420 seguidores
-  1,279 seguidores
-  45 seguidores
-  384 seguidores
-  <https://www.asesuisa.com/>

PANAMÁ

-  4,320 seguidores
-  www.sura.com.pa

BRASIL

-  1,804 seguidores
-  214,062 visitas
<http://site.segurossura.com.br/>

CHILE

-  1,248 seguidores
-  79 seguidores
-  53 seguidores
-  60,090 visitas
www.segurossura.cl

ARGENTINA

-  343 seguidores
-  www.segurossura.ar

REPÚBLICA DOMINICANA

-  10,190 seguidores
-  1,212 seguidores
-  3,372 seguidores
-  131,768 visitas
www.segurossura.com.do
-  990 visitas
<http://suraterespalda.com/>
-  245 visitas
<http://www.sura.com.do/netrelease/>
-  1,111 visitas
<http://historiasseguras.com.do/>

URUGUAY

-  3,082 seguidores
-  38 seguidores
-  73 seguidores
-  384 seguidores
-  47,823 visitas
www.segurossura.com.uy

« DESAFÍOS »

Los principales desafíos para la gestión de la reputación y la marca son:

- » Continuar con el posicionamiento regional, avanzando en las metas establecidas para el 2020 en el máster plan de reputación y marca.
- » Consolidar un sistema de mediciones de Marca y Reputación, con indicadores comparables entre todos los negocios de la región y con el objetivo de entender cómo la marca contribuye a la atracción y fidelización de los clientes, y cómo la gestión de la experiencia de clientes contribuye a la construcción de marca.
- » Fortalecer los procesos de auditoría y formación, para la acertada gestión de la marca y la reputación.

LOS HOMBRES DEL CANGREJO

La historia de su pueblo es un enigma. Yace entre las playas de las islas del Caribe, los mares azules y al final del Orinoco, disuelta en el agua y la arena. Florecieron en una lejana época, en los inicios de nuestra era, y solo unas mínimas huellas de su cultura se hallan en las ruinas de una pocas cerámicas que nos hablan de nuestra maestría inconfundible en la fabricación de cerámicas y de cuencos, para la sobrevivencia y el ritual; el rojo, el blanco y el negro fueron sus únicos colores: alguno de ellos, junto a una rica cosmovisión que rendía culto al mar y al río, a la profundidad y a la tierra seca de sol, seguro contaba la historia de su más poderoso alimento, la yuca. Ella, con el cangrejo (alguna vez se les llamó "los hombres del cangrejo"), hacen parte de las figuras antropo y zoomorfas de su cerámica y artesanía, que también mezclaban con los más variados y elaborados materiales exóticos (cornalina, turquesa, lapislázuli, amatista, cristal de cuarzo, jaspe, calcedonia, madera fosilizada). Llevaron en la sangre, ímpetu atávico, entregarse a las corrientes del río y del mar; quizás no como ambición, sino como quien busca lo que finalmente encuentra. Y ese hallazgo, quizás hogar fecundo, fue el que los convirtió en los sembradores y ceramistas que fueron. El secreto de su arte, y de sus viajes, quedó con ellos.

País:	República Dominicana
Región:	Río Orinoco bajo – Caribe oriental
Pueblo originario:	Saladoide
Población:	Extinta (500 a.C. – 600 d.C.)
Tejido:	Diseño de cuenco

Expansión y Desarrollo
de Mercados

08

ARGENTINA »

2.18%

PARTICIPACIÓN
DE MERCADO

1 MILLÓN
DE CLIENTES

DESTACAMOS »

- » **Acuerdo de distribución** con el Banco Itaú para seguros de Vida, bolso protegido, compra protegida, robo de celulares.
- » **Venta de seguros de autos prendados** y adquisición de un portafolio de 38 mil seguros de auto, con la Financiera GM (adquirida por el Banco Patagonia).
- » **Apertura de la oficina en Trelew** (Sur de Argentina).
- » **Lanzamiento de cobertura para mascotas.**

38 MIL
SEGUROS DE AUTO

Adquiridos con la Financiera GM

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

- » **Premio Prestigio Seguros**
ACG una marca SURA recibió por 13° año consecutivo el galardón a la mejor compañía de seguros en el rubro Caución.
- » **Answer**
Top 10 *leader board* YouTube por tres meses.

44.84%

SINIESTRALIDAD RETENIDA

TOTAL PRIMAS

USD 357.2 MILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 86.53 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 59.47 MILLONES

UTILIDAD

USD 16.92 MILLONES

IMPUESTOS PAGADOS

USD 29.8 MILLONES

CANALES »

- 👤 DIRECTO
- 👤 TRADICIONAL
- 👤 MASIVOS

751

EMPLEADOS

4,500*

ASESORES
INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 42.1 MILLONES

SOLUCIONES »

- ♦ AUTOS
- ♦ INCENDIO
- ♦ ACCIDENTES PERSONALES
- ♦ AGRO
- ♦ CAUCIÓN
- ♦ HOGAR
- ♦ TRANSPORTE
- ♦ ASISTENCIA
- ♦ INGENIERÍA
- ♦ RESPONSABILIDAD CIVIL
- ♦ MICROSEGUROS
- ♦ VIDA GRUPO

4,781

PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL
EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

USD 37.4 MILLONES

* Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.

*Cifras a diciembre de 2016

BRASIL »

2 MILLONES
DE CLIENTES



DESTACAMOS »

- » Presentación al mercado de la solución para apartamentos, con **coberturas de plomería y desmoronamiento**.
- » En las **soluciones empresariales** se ofrecen productos particulares para segmentos de bares y restaurantes, hoteles y posadas, oficinas, escuelas y consultorios médicos.
- » **El 5%** del comercio exterior brasileño está asegurado con SURA.
- » **7ª** compañía aseguradora en Brasil en la solución de transportes.

Séptima Compañía
aseguradora en Brasil en
la solución de transportes

COMISIONES Y PRESTACIONES
USD 61 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO
USD 18.8 MILLONES

UTILIDAD
USD -13.4 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS
USD 27.8 MILLONES

CANALES »

- 👤 MASIVOS
- 👤 TRADICIONAL

335
EMPLEADOS

1,050
ASESORES
INDEPENDIENTES

Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES
USD 16.4 MILLONES

TOTAL PRIMAS
USD 182 MILLONES

SOLUCIONES »

- ◆ ROBO Y HURTO
- ◆ GARANTÍA EXTENDIDA
- ◆ HOGAR
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ ACCIDENTES PERSONALES
- ◆ AUTOMOVIL
- ◆ TRANSPORTES
- ◆ PROPIEDAD

412
PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL
EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
USD 28.4 MILLONES

40.93%
SINIESTRALIDAD RETENIDA

*Cifras a diciembre de 2016



1.4 MILLONES
DE CLIENTES

SOLUCIONES »

- ◆ INCENDIO
- ◆ AUTOS
- ◆ HOGAR
- ◆ TRANSPORTE
- ◆ INGENIERÍA
- ◆ FRAUDE
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ CONSTRUCCIÓN
- ◆ CESANTÍAS
- ◆ ACCIDENTES PERSONALES
- ◆ RESPONSABILIDAD CIVIL

CANALES »

- 🏠 MASIVOS
- 🏠 TRADICIONAL

576

EMPLEADOS

2,355*

ASESORES
INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 19 MILLONES

262

PROVEEDORES

* Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.

DESTACAMOS »

- » **Lanzamiento Autoclick**, cotizador para autos online.
- » **Implementación de un seguro de autos con técnicas de telemática**, basado en un sistema que permite monitorear el comportamiento de los conductores (cuando mejor conduces, menos pagas).
- » Como innovación en el proceso de liquidación de siniestros de robo en el Hogar, se desarrolla el **proyecto Siniestro Jet**, que permite realizar *in situ* una estimación de la pérdida y entregar anticipos de mínimo el 50%.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

- » **Great Place to Work – Mejores Empresas para Trabajar 2016 Chile**
Posición 7º en ranking.
Mejóro su posición cuatro puntos respecto a su medición anterior, esto en el contexto del cambio de marca luego de que la compañía pasara a formar parte del Grupo Empresarial SURA

*Cifras a diciembre de 2016

46.69%



SINIESTRALIDAD RETENIDA

TOTAL PRIMAS

USD 555.2 MILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 49.2 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 50.3 MILLONES

UTILIDAD

USD 16.34 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

USD 48.6 MILLONES

COLOMBIA » SEGUROS SURA

SINIESTRALIDAD RETENIDA



TOTAL PRIMAS

USD 1.6
BILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 163.5 MILLONES

UTILIDAD

USD 126.2 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 99 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

USD 146.6 MILLONES

2,868

EMPLEADOS

1,393

ASESORES
DEPENDIENTES

3,861

ASESORES
INDEPENDIENTES*

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 93.8 MILLONES

SOLUCIONES »

- ◆ AUTOS
- ◆ SOAT
- ◆ PROPIEDAD
- ◆ RESPONSABILIDAD CIVIL
- ◆ CUMPLIMIENTO
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ VIDA INDIVIDUAL
- ◆ SALUD
- ◆ PREVISIONALES
- ◆ TRANSPORTE
- ◆ HOGAR

CANALES »

- 👤 MASIVO
- 👤 DIRECTO
- 👤 TRADICIONAL
- 👤 DIGITAL

24.5%



PARTICIPACIÓN DE MERCADO

5.7 MILLONES
DE CLIENTES

7,932

PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL
EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

USD 551 MILLONES

USD 27.8
MILLONES

Invertidos en proyectos de desarrollo de negocio e infraestructura

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

- » **BrandStrat - Conocimiento de marca**
Posición 1° en ranking.
Estudio de conocimiento de marca en el sector asegurador colombiano.
- » **Empresas exitosas basadas en la economía colaborativa. Wesura** fue reconocida como una de las estrategias de economía colaborativa más exitosas en el mundo, probando que el modelo funciona en las dinámicas actuales de los mercados globales.

* Cifras a diciembre de 2016

* Incluye agencias, corredores y promotoras

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN »

» Satisfacción General



» Lealtad



» Recomendación



*Escala de 1 a 5, siendo 5 el máximo valor

DESTACAMOS »

- » **Apertura de nuevas sedes:**
 - > Salud SURA en Cúcuta.
 - > Centro de Experiencias para el Bienestar, que brinda acompañamiento a los clientes en salud según el nivel de riesgo.
 - > Autos SURA en Bogotá.
 - > Centro de servicios Motos SURA en Cali .
- » **Asistencia a un Click**, administración inteligente en la asignación y monitoreo de los servicios solicitados por los asegurados.
- » **Desarrollo de la experiencia Digital**, que permite mediante la aplicación móvil solicitar y monitorear el estado del servicio.
- » **Lanzamiento de nuevas soluciones:**
 - > Plan Conduce Mejor, primera solución telemática y de pago por uso en Colombia, que entrega descuentos según los hábitos de conducción del cliente, que en cinco meses ha dado cobertura a 10,000 vehículos, con una inversión de USD 2.4 millones, en el marco del compromiso por la movilidad segura y sostenible.
 - > MOVI, programa de acompañamiento a clientes en la compra y venta de vehículos.
 - > Seguro de efectivo para cubrir a los corresponsales bancarios frente al hurto del dinero.
- » A través del canal televentas se desarrollaron **alianzas que amplían nuestro portafolio** de cara al cliente, entre ellas: SufiLivianos, Colsubsidio, Tuya Bienvenida, Nuevo producto exequial y Plan crédito Protegido.

PLAN
Conduce Mejor

Solución telemática que entrega descuentos según los hábitos de conducción del cliente.

Cobertura a
10,000 vehículos
Inversión de
USD 2.4 MILLONES

WeSURA

Primer seguro colaborativo de América Latina. Desde abril de 2016 (versión Beta)

MASCOTAS • CELULARES • TABLETAS • BICICLETAS • COMPUTADORES

100%

Digital y automático desde la venta hasta el pago

1,753

Comunidades privadas de aseguramiento

45.2%

Clientes entre los 25 y 34 años

*Cifras a diciembre de 2016

COLOMBIA » SEGURIDAD SOCIAL

85.47%

SINIESTRALIDAD RETENIDA

TOTAL PRIMAS

USD 1,169
BILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 33.5 MILLONES

UTILIDAD

USD 7.05 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 70.4 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

USD 21.2 MILLONES

9,235

EMPLEADOS

327

ASESORES
DEPENDIENTES

256

ASESORES
INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 164 MILLONES

5.1 MILLONES
DE CLIENTES

COMPAÑÍAS »

- ◆ ARL SURA
- ◆ IPS SURA
- ◆ EPS SURA
- ◆ CONSULTORÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO
- ◆ DINÁMICA

6,595

PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL
EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

USD 415 MILLONES

DESTACAMOS »

- » Apertura de nuevas sedes:
 - > Sedes de IPS en Cúcuta y Barranquilla.
 - > Centro de Rehabilitación Física SURA en Medellín, que busca la rehabilitación integral de los trabajadores afiliados con el uso de equipos biomédicos únicos en el país.
 - > Servicios de urgencias en Barranquilla.
 - > IPS en Cúcuta.
- » Ejecución del proyecto de Eficiencia en el Modelo de IPS Básicas.
- » Realización de eventos académicos propios:
 - > III Seminario Clínico Odontológico.
 - > VII Seminario Clínico Suramericana.
 - > I Seminario de Fisioterapia.
- » Desarrollo del programa Visión Cero Accidentes de trabajo y Enfermedad Laboral – ATEL.
- » Mejoramiento de la atención Materno -Infantil con el modelo de Maternidad Segura implementado por la EPS SURA.
- » Capacitación de pacientes diabéticos en el Proyecto Día llevado a cabo por la EPS SURA.
- » Estratificación de pacientes con riesgos cardiovasculares.
- » Gestión del Compromiso con la movilidad segura y sostenible.

PUNTAJE EN MEDICIÓN
DE RIESGOS »



IMPLEMENTACIÓN
DE LA ESTRATEGIA

Cultura
del Cuidado

504 PERSONAS

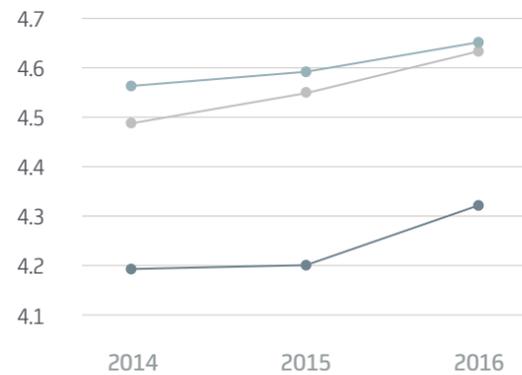
28 TALLERES
DE SOCIALIZACIÓN

*Cifras a diciembre de 2016

RESULTADOS SATISFACCIÓN DE CLIENTES »

● Satisfacción General ● Lealtad ● Recomendación

»EPS

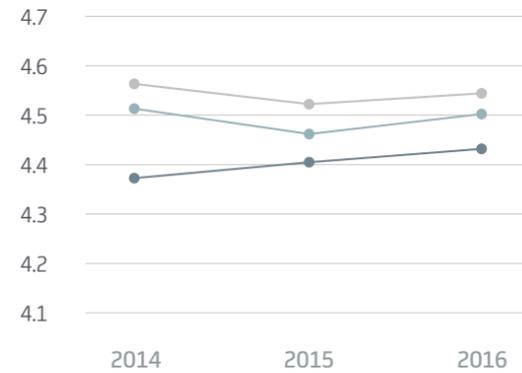


481,873 Clientes nuevos 2016

2,079,179 Clientes fidelizados

95.56% SINIESTRALIDAD

»ARL

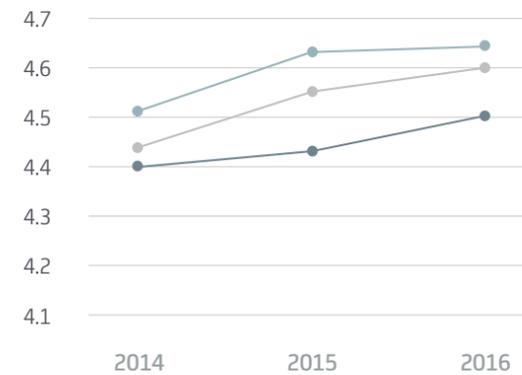


50,599 Clientes nuevos 2016

98.53% Fidelización

62.95% SINIESTRALIDAD

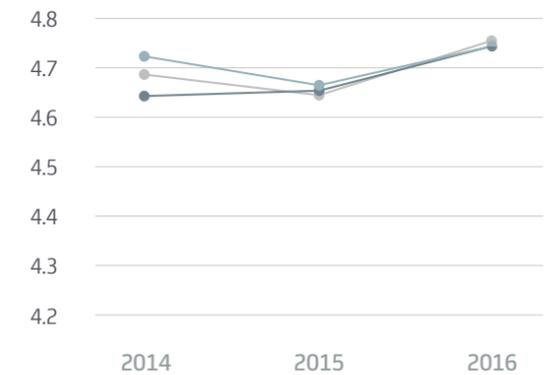
»IPS SURA



205,211 Clientes nuevos 2016

75,619 Servicio de salud en casa

»DINÁMICA



5,046,067 Ordenes atendidas

13,408,308 Ordenes de atenciones

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

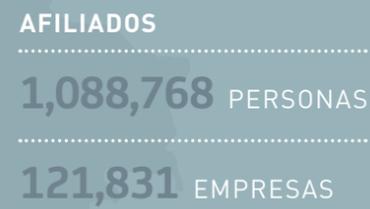
» **EPS del Régimen Contributivo mejor calificada**
Posición 1° en ranking.
Ranking orientado a evaluar el desempeño de las Empresas Prestadoras de Servicios de Salud - EPS para que los usuarios reciban servicios de mejor calidad. **EPS SURA.**

» **MERCO Salud**
Posición 2° en ranking Colombia
EPS SURA.

» **1° Posición de marca, Revista Dinero.**

»CGR

Presencia en 72 municipios de Colombia



5.55% Tasa de accidentalidad

94,829 Empresas atendidas

1,562,000 Horas de asesoría

*Cifras a diciembre de 2016

EL SALVADOR »

37.98%

SINIESTRALIDAD RETENIDA

TOTAL PRIMAS

USD 101.5 MILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 6.8 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 17 MILLONES

UTILIDAD

USD 5 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

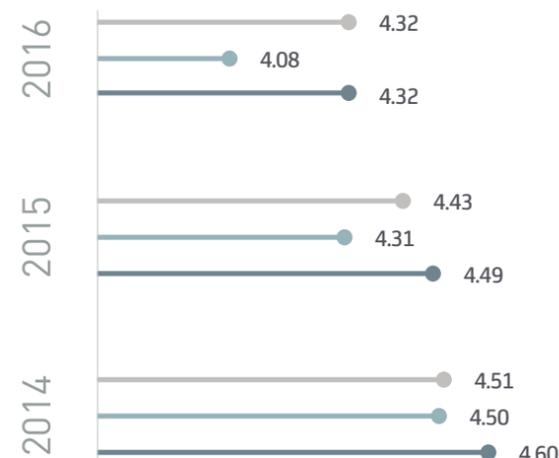
USD 5.5 MILLONES



700,969
CLIENTES

RESULTADOS DE SATISFACCION »

● Satisfacción General ● Lealtad ● Recomendación



DESTACAMOS »

- » **Lanzamiento de Plan Empresarial**, enfocado en segmento de pequeñas y medianas empresas.
- » **Se inició el proyecto Línea Única**, para facilitar el acceso telefónico con atención uniforme, única y consistente.
- » **Desarrollo del canal Televentas** para atender a clientes con las soluciones de Bancaseguros y del canal tradicional generando valor diferencial al cliente.
- » **Creación del Programa Asesores Cero Kms**, que busca incentivar a jóvenes a hacer carrera como asesor de seguros.
- » **Proyecto cambio de plataforma tecnológica**

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

- » **100 Protagonistas del Mercado Centroamericano y Caribe**
Posición 58° en ranking.
Estudio de presencia digital de marcas realizado por la consultora digital *Prodigious Latin America*, otorgado por la Revista Estrategia y Negocios.
Aseguradora Suiza Salvadoreña S.A - ASESUISA

1,677

PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

USD 25.7 MILLONES

CANALES »

👤 MASIVOS 👤 TRADICIONAL

SOLUCIONES »

- ♦ TRANSPORTE
- ♦ FIDELIDAD
- ♦ PREVISIONALES
- ♦ FIANZAS
- ♦ ACCIDENTES PERSONALES
- ♦ VIDA
- ♦ SALUD
- ♦ AUTOS
- ♦ DEUDA
- ♦ RIESGOS DE INGENIERÍA
- ♦ INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS

281

EMPLEADOS

4

ASESORES DEPENDIENTES

926**

ASESORES INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 8.7 MILLONES

*Cifras a diciembre de 2016.

** Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.



MÉXICO »

174,254

CLIENTES

367

EMPLEADOS

3,100*

ASESORES INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 13.2 MILLONES

* Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.

0.43%

PARTICIPACIÓN
DE MERCADO

1,443

PROVEEDORES

DESTACAMOS »

- » Rediseño y creación de las soluciones Pyme, GMM Individual, Responsabilidad Civil, Agropecuario y Riesgos Cibernéticos.

CANALES »

- 👤 MASIVOS
- 👤 TRADICIONAL

SOLUCIONES »

- ◆ INCENDIOS
- ◆ AUTOS
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ VIDA INDIVIDUAL
- ◆ INGENIERÍA
- ◆ TRANSPORTE
- ◆ SALUD
- ◆ ACCIDENTES PERSONALES
- ◆ CONSTRUCCIÓN
- ◆ HOGAR
- ◆ ROBO
- ◆ AGRO

VALORACIÓN

C+Work Life Balance

Reconocimiento otorgado por el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

- » **Distintivo Organización Saludable ORS®**
C+Work Life Balance
Reconocimiento otorgado por el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (*Workplace Wellness Council-México*).

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 37 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 16.6 MILLONES

UTILIDAD

USD -3.7 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

USD 21.9 MILLONES

TOTAL PRIMAS

USD 155 MILLONES

51.32%

SINIESTRALIDAD RETENIDA

*Cifras a diciembre de 2016



160,000 CLIENTES

DESTACAMOS »

- » Lanzamiento de 3 nuevas soluciones.
- » **Optimización de 21 procesos críticos para la organización** con el fin de trazar la ruta que nos permitirá enfrentarnos en 2018 a un gran reto, la implementación de un nuevo CORE y de una nueva herramienta para la digitalización de documentos y el fortalecimiento del modelo de ventas.
- » La compañía se centró en **la fusión y optimización de los procesos claves del negocio** para disminuir o eliminar las diferencias existentes.

RESULTADOS DE SATISFACCION »

● Satisfacción General ● Lealtad ● Recomendación



*Los resultados de 2016 aún no se han entregado

352
EMPLEADOS

1,850
ASESORES INDEPENDIENTES

Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.

INVERSIÓN TOTAL EN SALARIOS Y PRESTACIONES
USD 6.8 MILLONES

CANALES »

- 👤 DIRECTO
- 👤 MASIVOS
- 👤 TRADICIONAL

551
PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
USD 4.3 MILLONES

SOLUCIONES »

- ◆ AUTOS
- ◆ INCENDIO
- ◆ FIANZAS
- ◆ TRANSPORTE
- ◆ INGENIERIA
- ◆ VIDA INDIVIDUAL
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ SALUD
- ◆ ACCIDENTES PERSONALES
- ◆ RESPONSABILIDAD CIVIL

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 19.5 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 23.8 MILLONES

UTILIDAD

USD 13.3 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

USD 11.3 MILLONES

TOTAL PRIMAS

USD 127 MILLONES

37.32%

SINIESTRALIDAD RETENIDA

*Cifras a diciembre de 2016



REPÚBLICA DOMINICANA »



42,455 CLIENTES

246
EMPLEADOS

18
ASESORES DEPENDIENTES

522*
ASESORES INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL EN SALARIOS Y PRESTACIONES
USD 3.5 MILLONES

* Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

» **Premio a la Excelencia ADOCOSE**
Primer lugar.
Premio a la excelencia ADOCOSE - Asociación Dominicana de Corredores de Seguros - para el área de reclamaciones en la categoría de Riesgos Generales.
Seguros SURA República Dominicana

3,747
PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
USD 7.7 MILLONES

CANALES »

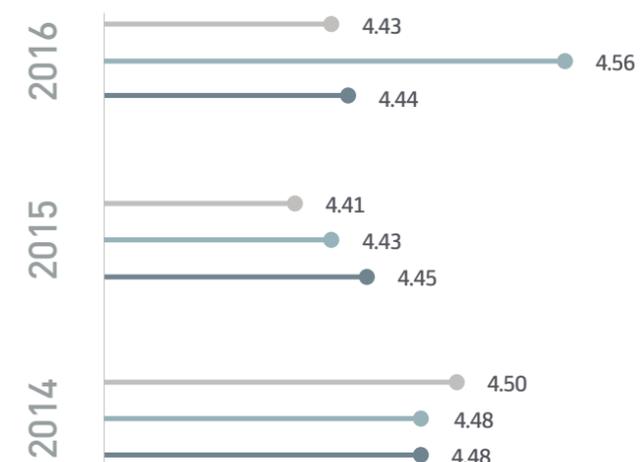
- ☐ MASIVOS
- ☐ TRADICIONAL

SOLUCIONES »

- ◆ INCENDIO
- ◆ AUTOS
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ NAVES
- ◆ RESPONSABILIDAD CIVIL
- ◆ PREVISIONALES
- ◆ SALUD
- ◆ TRANSPORTE
- ◆ TODO RIESGO
- ◆ FIDELIDAD
- ◆ ACCIDENTES PERSONALES
- ◆ FIANZAS

RESULTADOS DE SATISFACCION »

● Satisfacción General ● Lealtad ● Recomendación



51.67%
SINIESTRALIDAD RETENIDA

TOTAL PRIMAS
USD 76.7 MILLONES

COMISIONES Y PRESTACIONES
USD 8.4 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO
USD 7.9 MILLONES

UTILIDAD
USD 0.55 MILLONES

IMPUESTOS PAGADOS
USD 14 MILLONES

*Cifras a diciembre de 2016

URUGUAY »

177,973

CLIENTES

109

EMPLEADOS

1,238*

ASESORES
INDEPENDIENTES

INVERSIÓN TOTAL
EN SALARIOS Y PRESTACIONES

USD 6.7 MILLONES

* Cifras basadas en el número de claves vigentes de intermediarios vinculados a SURA de manera directa.



385

PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL
EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

USD 10.37 MILLONES

CANALES »

- 🏠 MASIVOS
- 🏠 TRADICIONAL

SOLUCIONES »

- ◆ AUTOMÓVILES
- ◆ INCENDIO
- ◆ TRANSPORTE
- ◆ VIDA GRUPO
- ◆ HOGAR
- ◆ INGENIERÍA
- ◆ AGRO
- ◆ FIANZAS
- ◆ ACCIDENTES PERSONALES
- ◆ RESPONSABILIDAD CIVIL

APERTURA DE NUEVAS SEDES

Sucursal Mercedes.
Agencia Tacuarembó.
Agencia Florida.

DESTACAMOS »

- » **Apertura de nuevas sedes:**
Sucursal Mercedes, Agencia Tacuarembó y Agencia Florida.
- » **Lanzamiento de nuevas soluciones y servicios:** Fianzas de alquiler, *Cross selling*/Auto, Desempleo, Garantía de servicio (llegar al lugar del evento en 30 minutos) y Chofer sustituto.
- » **Creación de la dirección de innovación.**

COMISIONES Y PRESTACIONES

USD 16.5 MILLONES

RESULTADO TÉCNICO

USD 21.3 MILLONES

UTILIDAD

USD 4 MILLONES

TOTAL IMPUESTOS PAGADOS

USD 21.8 MILLONES

TOTAL PRIMAS

USD 86.5 MILLONES

45.35%

SINIESTRALIDAD RETENIDA

*Cifras a diciembre de 2016

INCLUSIÓN FINANCIERA »

Entre los desafíos del sector asegurador es importante ampliar la cobertura tanto en número de personas aseguradas como en segmentos atendidos, contribuyendo no solo a la sostenibilidad de la Compañía, sino a la superación de la pobreza, la generación de oportunidades económicas y la reducción de la informalidad o de canales que proveen inestabilidad financiera para los países, entre otros.

Suramericana promueve la inclusión financiera mediante una oferta multiproducto y multicanal que facilita el acceso a diversos segmentos de la población, una debida protección al consumidor financiero y estrategias de educación financiera. En este sentido, se vienen implementando iniciativas donde tenemos presencia a partir del entendimiento del entorno para responder con pertinencia y oportunidad al contexto social y empresarial de los países.

La Compañía avanza en la implementación de un ecosistema de atención, que se fundamenta en dos pilares: la cultura del seguro y la omnicanalidad: el primer enfoque se tangibiliza en la simplificación y claridad del proceso de emisión, pago y reclamación de pólizas; y el segundo enfoque es posible gracias al desarrollo de canales propios para la comercialización y gestión (digitales, físicos) y alianzas con los sectores bancario, retail, venta directa, tecnológico y corresponsales. Lo anterior, permite agilidad y oportunidad en la venta a la población de ingresos bajos y medios reduciendo la necesidad de vender activos en caso de materializarse un riesgo, lo cual tendría consecuencias negativas en su bienestar y competitividad.

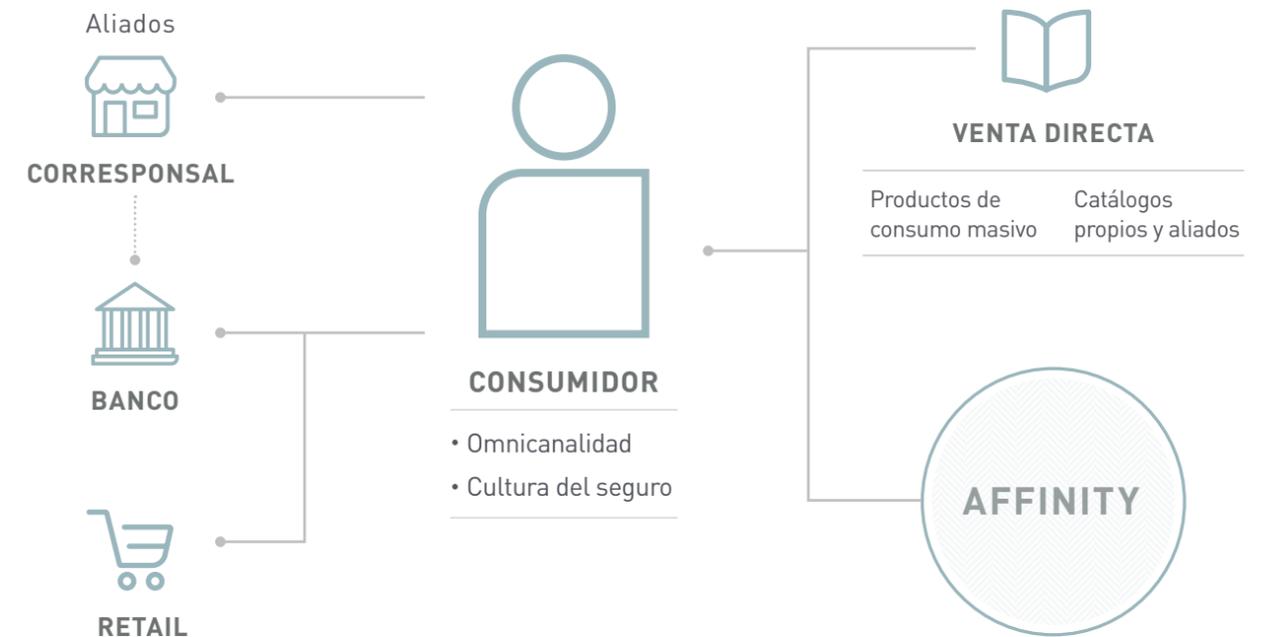
A continuación, se presentan algunas de las soluciones más destacadas dirigidas a la población subatendida y no atendida (incluye soluciones en seguros en todas las filiales y seguridad social).

La Compañía avanza en la implementación de un ecosistema de atención, que se fundamenta en

dos pilares

- » la cultura del seguro
- » la omnicanalidad

ECOSISTEMA SEGMENTO EMERGENTE»



GASTOS MÉDICOS MAYORES

Seguros de Salud, Accidentes y Enfermedades que en 2017 saldrá al mercado en México, con un modelo de tarificación que permite la atención particular en salud. La comercialización de esta solución se realizará a través de la red de agentes presente en la Cadena de Farmacias en zonas de nivel socio económico medio-bajo.

Para la educación financiera se tienen alianzas con medios de comunicación para la generación y divulgación de material educativo relacionado con el aseguramiento con inversión por USD 31,551.

BANCASEGUROS

Alianza entre Bancolombia (Colombia), BanAgrícola (El Salvador), Banitsmo (Panamá), y varios bancos en República Dominicana para integrar las ofertas de productos de ahorro, crédito y seguros con el objetivo de llegar a diferentes segmentos, incluidos aquellos que no están siendo servidos. Cobertura para

USD 31,551

Inversión material educativo sobre aseguramiento

LOS RESULTADOS

En 2016:

- » 111 puntos de contacto
- » 224 clientes:
 - accidentes (106),
 - hospitalización (25),
 - vida (76),
 - combo (17).
- » Presencia en XX  municipios del país.
- » Presencia en 18 barrios de Medellín y su área metropolitana

accidentes, educación, vida, deudores, pequeñas y medianas empresas y seguros funerarios, entre otros, se ofrecen a través de las oficinas, canales virtuales o mecanismos no tradicionales tales como corresponsales bancarios.

CORRESPONSALES

En 2015 se aprobó el diseño e implementación de un nuevo canal que se propone generar acceso al segmento de bajos ingresos en Colombia a través de corresponsales que poseen una plataforma tecnológica que opera en tiendas de barrio, este canal ofrece cuatro soluciones en seguros que se pueden adquirir por un valor de la prima desde USD 0.26: vida, accidente, hospitalización y “combo” equivalente a la cobertura por las tres primeras (prima mensual de USD 3.11).

ALIANZA NOVAVENTA – SURA

La venta de seguros de SURA a través del modelo de comercialización por catálogo (venta directa) de Novaventa constituye una innovación en el canal de distribución de seguros que busca desarrollar nuevos mercados e impactar especialmente a personas pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1,2 y 3 en Colombia de los cuales el 95% nunca había tenido un seguro.

Este canal se fundamenta en la disponibilidad de una red de comercialización de 5,000 Mamás Empresarias localizadas en 1,123 municipios de los 32 departamentos del país. Además, se cuenta con estrategias de apoyo y educación para las asesoras (línea telefónica de consulta, videochats, capacitaciones virtuales y presenciales en temas tales como la salud, el bienestar, las finanzas personales y el aseguramiento).

A través de esta alianza se ofertan al mercado las siguientes soluciones:

- » **Seguro de renta por hospitalización:** en este producto el asegurado recibirá una renta por cada día de hospitalización o por cada cirugía ambulatoria que le realicen, de acuerdo con el seguro adquirido.

El 2016 cerró con 2,953 personas aseguradas, de las cuales el 56,00% son mujeres. El porcentaje de renovación de clientes fue del 14,00% (correspondientes a 384 personas), y el valor en siniestros pagados fue de USD 6,137, respondiendo a 179 reclamaciones en el periodo.

- » **Seguro de accidentes juveniles:** en este producto la indemnización equivale hasta USD 333 en caso de accidente del asegurado, existen dos soluciones vinculadas que varían en su vigencia que puede ser de 6 ó 12 meses. Al término del año de reporte se tenían 1,217 asegurados (55% son mujeres), una retención media anual de 16% y siniestros pagados por valor de USD 403 (correspondiente a 11 reclamaciones).
- » **Vida grupo:** el asegurado o sus beneficiarios recibirán USD 1,666 en caso de muerte o invalidez (dos soluciones, con vigencias de 6 y 12 meses respectivamente).

WESURA

Permite contratar seguros colectivos en Colombia, lo cual hace más económica su suscripción. También hace posible que sea el grupo asegurado quien determine el pago compensatorio por un siniestro y si al final del contrato no se ha presentado un incidente, se devuelve parte de la inversión. Algunos indicadores y características:

- Comunidades privadas de aseguramiento, sin intermediarios
- Acceso, pago, gestión y reclamación 100% digital
- 5 soluciones: bicicleta, teléfono móvil, computador, tablet y mascotas (perros y gatos)
- 2,688 clientes (39.32% son mujeres) localizados, en su mayoría, en las ciudades principales del país.
- 212 indemnizaciones pagadas

45.24%

de los clientes de WeSURA

tienen entre 25 y 34 años de edad.

SEGURO DE RENTA POR HOSPITALIZACIÓN

* Valor por renta diaria

SOLUCIÓN 1

USD 5*

Vigencia de 6 meses

SOLUCIÓN 3

USD 7*

Vigencia de 12 meses

SOLUCIÓN 2

USD 5*

Vigencia de 12 meses

SOLUCIÓN 4

USD 10*

Vigencia de 12 meses

VIDA GRUPO

 1,857 CLIENTES

5 RECLAMACIONES EN EL ÚLTIMO AÑO

37%

RETENCIÓN ANUAL DE CLIENTES

USD 1,666 PAGOS EN SINIESTROS

WESURA

 2,688 CLIENTES

◆ 67.9% Teléfono móvil

◆ 27.6% Bicicleta

◆ 2.8% Computador

◆ 1.4% Tablet

◆ 0.3% Mascotas (perros y gatos)

WeSURA fue reconocida por la Revista Entrepreneur como una de las estrategias de economía colaborativa más exitosas en el mundo, probando que el modelo funciona en las dinámicas actuales de los mercados globales, así mismo WeSURA fue destacado con otras grandes empresas que están en este tipo de modelo como: Uber, Airbnb y EatWhit.

PYMES EN COLOMBIA »



LAS PYMES GENERAN EL

60%
de los empleos
en Colombia

EN AMÉRICA LATINA

9 de cada
10 empresas
son PYMES

ALIANZA ARGOS - NUTRESA - SURA

- » 17,965 asegurados (variación anual positiva 63%)
- » 7,000 asegurados en el último año
- » El 65% de las pólizas expedidas son renovadas
- » Dos soluciones vinculadas (Plan Empresario SURA y Plan Crecer SURA)
- » 5,300 asesores conforman la red comercialización, con presencia en 28 departamentos y 431 municipios del país
- » 40% de retención y perseverancia de clientes
- » 250 Clientes en zonas/ mercados no servidos
- » Permanencia promedio de clientes en años: 2

ALIANZA ARGOS - NUTRESA - SURA

Solución para pequeñas y medianas empresas: tiene como propósito proteger a los pequeños y medianos empresarios del país con dos capitales de respaldo: uno para sus bienes y otro para la afectación que causen a un tercero en el desarrollo de su actividad. Pueden acceder a este producto empresas con activos estimados entre los USD 3,332 y USD 666,509 de los sectores: comercio, servicios e industria ligera.

ALIANZA NUTRESA - SURA

Emprendiendo seguro: solución diseñada especialmente para los tenderos que comercializan productos del Grupo Nutresa, permite respaldar al emprendedor protegiendo el emprendimiento cuando el retorno de la inversión sea insuficiente o cuando no tenga capacidad económica para responder. Esta protección se puede utilizar en caso de:

- » Pago de la cuota del emprendimiento
- » Cierre del negocio

La venta de este seguro se realiza a través 100,000 representantes de Novaventa y 360,000 tenderos. Al cierre del periodo de reporte contaba con 425 tenderos asegurados (pequeños tenderos y autoservicios de los estratos 2 y 3 en Colombia - segmento de microempresas) distribuidos en 30 departamentos del país.

Accidentes juveniles: en alianza con la Compañía Nacional de Chocolates se comercializa un kit del producto Choccolisto y un seguro de accidentes juveniles de 6 meses, esta última paga al asegurado hasta USD 333 para cubrir gastos de accidentes, además el asegurado tiene derecho a una limpieza dental. Al finalizar el 2016 se tenían 405 jóvenes asegurados.

ALIANZA BANCOLOMBIA - SURA

Plan PYME protegido: seguro diseñado para pequeñas y medianas empresas (con activos entre USD 3.332 y USD 333,245), busca protegerla frente a los riesgos que podrían causar un mayor impacto en ellas, es decir, contra las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes y los daños que se causen a terceros en el desarrollo de su actividad. Esta solución se desarrolló en 2015 en alianza con Bancolombia, por tanto, puede ser adquirida a través de las sucursales bancarias (800 puntos) y los corresponsales bancarios (5,000 puntos de contacto).

ALIANZA BID - BANCOLDIX - BANCOLOMBIA - SURA

Seguro de eficiencia energética: el seguro de cumplimiento para contratos de eficiencia energética, garantizará las obligaciones pactadas para el cambio tecnológico y una mejor gestión de la energía entre el contratista (ESE - empresa de servicios energéticos) y el contratante (principalmente el sector hotelero y de salud (clínicas-hospitales). Esta solución se comercializará a través de la red de asesores de SURA y en centros especializados de cumplimiento.

CANAL RETAIL

Alianza Almacenes Éxito - SURA: corresponde a la estrategia multicanal-multiformato-multiproducto de SURA que ha permitido llevar la oferta de seguros a 19 ciudades de Colombia en más de 400 almacenes y tiendas. Algunos indicadores de desempeño:

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

ALIANZA BANCOLOMBIA - SURA

- » 10,290 asegurados (15% son mujeres)
- » Asegurados en el último año: 150
- » Presencia en 241 municipios de 31 departamentos de Colombia y 200 mercados no servidos.
- » Número de reclamaciones: 2
- » Valor pagado por siniestros: USD 2,000

Canal Retail

XXXX CLIENTES
con seguros vigentes

XXXX CORBETA

PLAN FAMILIAR

- » **1,777 Clientes** al cierre de 2016 (53% son mujeres)
- » **162 Clientes renovados**
- » **697 Clientes en zonas / mercados no servidos**
- » **3 departamentos y 7 municipios** Cobertura geográfica en Colombia
- » **170 reclamaciones**
- » **USD 8,951** Valor pagado por concepto de siniestros

PLAN FAMILIAR

Conocido anteriormente como Plan Vivir SURA; este producto busca apoyar a las familias de bajos ingresos y garantizar mayor bienestar a través de las coberturas de vida, renta por hospitalización, renta por incapacidad o desempleo, renta por invalidez y exequias.

Cuenta con cinco soluciones (Plan Familiar, Plan Familiar Plus, Plan Familiar Integral, Plan Familiar Súper, Plan Familiar Ultra).

SEGURO DE MOTOS

Dirigido a clientes que usan la moto como principal medio de transporte. Actualmente tiene 156,300 asegurados de los cuales 64,212 son clientes nuevos, el 35% son mujeres, presenta un 69% en retención de clientes y posee 479 clientes en zonas/mercado no servidos en Colombia, en este caso ubicados geográficamente en los departamentos de: San Andrés, Amazonas, Vichada, Guaviare, Guajira, Putumayo, Arauca y Caquetá.

- » El 93% de los vehículos asegurados son de bajo cilindraje.
- » El porcentaje de retención/perseverancia de clientes es del 69%
- » Número de reclamaciones en el año: 16,282 equivalentes a USD 5,7 millones.

PLAN BICI SURA

Producto de bicicletas con responsabilidad civil, pérdidas totales y accidentes personales disponible en el mercado desde 2015. Dirigido a personas con bicicletas valoradas en montos inferiores a USD 5,000 que usan la bicicleta como medio de transporte alternativo y/o con fines deportivos-recreativos. Esta solución cuenta con: 5,100 asegurados de los cuales el 35% son mujeres.

- » Porcentaje de retención/perseverancia de clientes es del 69,00%
- » Número de reclamaciones en el año: 151 equivalentes a \$118,969 USD pagados en siniestros.

SEGURO AGRÍCOLA

Es una solución que ampara cultivos de arroz, maíz, caña de azúcar y café contra distintos riesgos naturales que causen daño directo a las plantas o produzcan pérdida en el rendimiento. Este seguro cuenta con subsidio por parte del Gobierno Nacional de Colombia (el subsidio oscila entre 60% y 80% del valor de la póliza).

TOTAL PENSIONADOS POR SOBREVIVENCIA

1,776 72.58%*

TOTAL PENSIONADOS POR INVALIDÉZ

559 22.84%*

TOTAL PENSIONADOS POR VEJEZ

112 4.58%*

Plan conducir SURA

170 RECLAMACIONES

USD 8,951 PAGO SINIESTROS

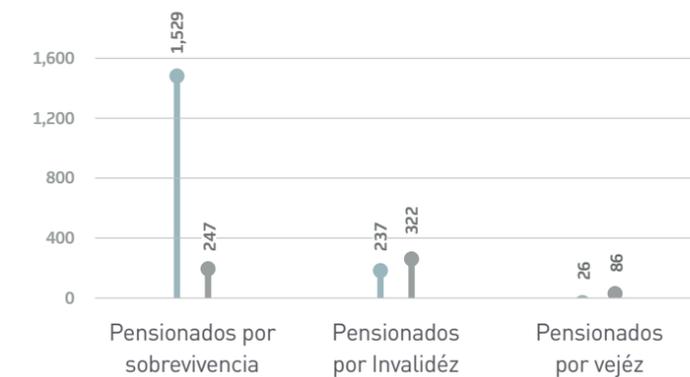
PRÉSTAMOS PARA PENSIONADOS SURA

Créditos de libre inversión, indexados al crecimiento de salario mínimo, diseñado para pensionados de Rentas Vitalicias de Suramericana en Colombia bajo las coberturas de vejez, invalidez, y sobrevivencia.

- » 2,447 clientes de Rentas Vitalicias
- » 73% de los clientes son mujeres
- » 75% de los clientes de rentas vitalicias devengan un salario mínimo legal vigente al mes (equivalente a USD 246 mensuales)
- » 428 nuevos clientes en el año
- » 631 clientes renovados
- » Porcentaje de retención/perseverancia de clientes: 70%
- » 4.89 años es el tiempo promedio de permanencia del cliente en la solución.
- » Cobertura en los 1,123 municipios del territorio nacional (32 departamentos)

NÚMERO DE PENSIONADOS CON CRÉDITOS VIGENTES »

● Mujeres ● Hombres



PLAN CONDUCIR SURA

Producto del ramo de Autos, con responsabilidad civil y asistencia en viaje estándar (grúa), orientado a personas de bajos ingresos y/o en estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 de la población, segmento no asegurado de vehículos de bajo valor comercial.

- » Número de asegurados en la solución: 3,034 (el 12,00% son mujeres)
- » Cantidad de cliente renovados: 157
- » Clientes en mercados/zonas no servidas: 1,971

PLAN PROTÉGETE SURA

Seguro que protege en caso de accidente, dirigido a familias de estratos socioeconómicos 1,2 y 3. Tiene coberturas de renta por hospitalización, indemnización económica por invalidez, gastos exequiales, reembolso por curación como consecuencia de algún accidente e indemnización económica para beneficiario en caso de muerte del asegurado.

- » Producto lanzado al mercado en 2016.
- » 868 asegurados de los cuales el 32 % son mujeres.
- » Clientes en mercados/zonas no atendidas 752.
- » Cobertura geográfica: 3 departamentos y 7 municipios de país.

SURA es miembro activo de los comités de Inclusión Financiera - Seguros Inclusivos, Educación Financiera, Protección al Consumidor Financiero, Seguros Agropecuarios y Sostenibilidad de la Agronomía de Colombia -Fasecolda-. Hacer parte de esta organización posibilita la participación de la compañía en la dinámica pública y sectorial, así como compartir prácticas y conocimiento entre las compañías que la conforman¹.

EN SEGUROS SURA URUGUAY SE TIENEN DISPONIBLES CUATRO SOLUCIONES»

SOLUCIÓN	AÑO DE LANZAMIENTO	ASEGURADOS 2015	ASEGURADOS 2016	RECLAMACIONES 2016	VALOR PAGADO SINIESTROS USD
Estándar Hogar	2015	7,668	14,197	2016	ND
Desempleo	2015	13,096	14,209	118	48,344
Accidentes Personales	2014	14,292	19,744	88	82,230

¹A través de este convenio SURA formó a madres cabeza, jóvenes estudiante rural y personal de servicios de apoyo de la compañía en temas relacionados con el aseguramiento y la salud financiera. En el año 2015 se beneficiaron a 100 personas y en 2016 a 242 personas (duración promedio de las capacitaciones 4 horas).

MIS ALIADOS

Proyecto de innovación social con el que la Vicepresidencia de Seguridad Social a través de ARL SURA y Seguros SURA Colombia buscan entregar una solución que mejore la calidad de vida de los trabajadores independientes (que trabajan por su propia cuenta). Los beneficios en esta solución son:

Para el trabajador independiente:

- » Protección con una compensación económica en caso de que sufra de accidente mientras trabaja, así puede responder por los daños causados en los lugares donde desempeñe su función.
- » Disponibilidad de una plataforma colaborativa, que sirve para aumentar las oportunidades de trabajo.
- » Acceso a formación, créditos, recreación, salud, cultura, descuentos en productos y servicios (ejemplo: descuento en materias primas).

Para el contratante:

- » Encontrará una gran variedad de personas que le pueden ofrecer un servicio (inicialmente para el mejoramiento de hogar y oficina).
- » Protección con una compensación en caso que un trabajador independiente tenga algún accidente en su casa.

MIS ALIADOS

Busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores independientes

«DESAFÍOS»

En la última década la clase media en América Latina ha tenido un crecimiento importante, lo que representa una oportunidad para el sector asegurador de cara a posibilitar que los avances sociales y económicos alcanzados se mantengan y sigan incrementado.

Para responder a esta condición de mercado SURA se propone:

- » Desarrollar ofertas de valor para la población no atendida y subatendida en los segmentos actuales.
- » Desarrollar nuevas soluciones para la población de bajos ingresos
- » Diseñar y ejecutar estrategias educativas para resignificar la concepción y relacionamiento con las soluciones de seguros.
- » Participar en alianzas interinstitucionales.
- » Dar cumplimiento y formalizar los procesos y prácticas que favorezcan la protección del consumidor, la calidad, acceso y uso de los productos.
- » Fortalecer las estrategias de actualización de la infraestructura tecnológica que soporta el proceso de comercialización y gestión de soluciones.

GUIDAÍ, MADRE NUESTRA

Fueron guerreros de la luna, del Gran Espíritu: *Guidái*. Ella los guiaba en la pesca, la caza y la siembra. No fundaron imperio. El viaje fue su destino y a él se entregaron como fieles siervos de su diosa: rendirle homenaje y ganar su favor era el mayor honor. No hubo para los *Charrúas* otra fuerza que el trueno de la guerra, a la que iban como quien entrega más de lo que tiene: grito más allá del grito, furor más allá del furor. Ser guerrero no fue una defensa o una conquista: fue una manera de mirar los amplios valles, las interminables planicies, de ese territorio que un día habría de llamarse Uruguay, la tierra de las bellas aves. Y como pueblo nómada, cuyo hogar llevaron en las historias y los pies, pocos rituales cuidaron tanto como el culto al mate, ílex paraguariensis: frente a una hoguera en el camino (fuego), en una imponente vasija de barro (tierra), bullían las hojas de mate en las aguas tomadas del río (agua) para luego darle la voz a todos (aire), para que así, en el orden de su jerarquía social, sacaran de su adentro la palabra que nombraba su ser. La pequeña vasija en la que hoy se toma el mate es el tributo a ese antiguo pueblo, ya extinto, que gustaba de entibiar su palabra para que su alma cobrara cuerpo, y viajara.

País:	Uruguay
Región:	Sur de Uruguay (siglo XVI)
Pueblo originario:	Charrúa (extinto)
Población:	150,000 descendientes aproximadamente (Uruguay-Brasil-Argentina)
Tejido:	Vasija Mate

Oferta Integral
de Servicios y Sinergias

09

**La tecnología habilita,
desarrolla y soporta las
capacidades necesarias**
para apalancar la
estrategia y responder a
nuestros clientes.

EN 2016
USD 44.5
MILLONES
en la identificación
e implementación
de soluciones
tecnológicas

En 2016 se invirtieron USD 44.5 millones en la identificación e implementación de soluciones tecnológicas, el funcionamiento de las plataformas y la gestión de proyectos orientados a la actualización y transformación de los negocios.

En el ámbito de las aplicaciones core de negocio, destacamos:

Seguros SURA Colombia inició la implementación de Guidewire para las soluciones de Seguros Generales.

Seguros SURA Colombia inició la implementación de Guidewire para las soluciones de Seguros Generales. Esta iniciativa tendrá en producción los primeros productos en el último trimestre del año 2017.

En respuesta al cumplimiento normativo en Colombia se alcanzó la Identificación de Riesgos y Controles en los procesos de negocio para el cumplimiento SOX al 100% según la meta del 2016.

En Argentina se emprendió el proyecto *Silver Arrow*, que por medio de *Guidewire* y otras herramientas tecnológicas, mejorará el tiempo de servicio y elevará la automatización de los procesos misionales incidiendo en los índices de fidelización de clientes, de nuevos negocios y la eficiencia de la operación.

El Salvador completó dos hitos importantes del proyecto Fénix con el cual se implementará la plataforma transaccional Acsel-E, de la empresa Consis International.

Así mismo, Chile realizó renovaciones significativas en la infraestructura tecnológica principal y la plataforma de virtualización, mientras Panamá inició la adopción de nuevas tecnologías de virtualización y México implementó su ambiente virtualizado bajo el modelo de plataforma como servicio (PaaS).

PILOTO Zona+

mide la actividad física con la **App de SURA** a través de Google Fit y Apple HealthKit.

INNOVACIONES

Colombia inició el piloto Zona+, que conecta 200 dispositivos que se usan como una prenda de vestir y miden la actividad física con la App de SURA a través de Google Fit y Apple HealthKit.

CAPACIDADES ANALÍTICAS

Se destacan los avances en los modelos predictivos para riesgos de personas y segmentación, especialmente en la operación de Colombia, los procesos de consolidación de información de las aplicaciones en Panamá y la construcción de herramientas para el negocio en México y Chile.

INDUSTRIALIZACIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE APLICACIONES WEB

Seguros SURA en Chile logro consolidar la plataforma de autos, en Uruguay se habilitaron los procesos de cotización y emisión de pólizas, pago, consultas, denuncia y seguimiento de siniestros a través de los canales web y móvil. Por su parte, la operación en Brasil liberó la aplicación móvil para ajustadores y el portal de endosos, que habilitan un modelo de autoservicio.

En Seguros SURA Colombia se logró la automatización de procesos de despliegue de aplicaciones asegurando calidad e integridad para más de 70 aplicaciones, disminuyendo el tiempo en ambiente de laboratorios a 3.900 horas y en producción 162 horas.

DESAFÍOS

Teniendo en cuenta las diferencias en las condiciones técnicas y la madurez de las operaciones hemos priorizado los siguientes desafíos:

- » La gestión de la obsolescencia en las plataformas.
- » La simplificación de la arquitectura tecnológica para generar e implementar sinergias a través de las operaciones y mejorar nuestras las capacidades técnicas.
- » La alineación de iniciativas de innovación a las necesidades de negocio, privilegiando el beneficio al cliente final.

SEGUROS SURA COLOMBIA
logró la automatización de procesos de despliegue de aplicaciones asegurando calidad e integridad, disminuyendo el tiempo en ambiente de laboratorios.



Innovación
y Nuevos Negocios

10

Entendemos la innovación como aquello que hacemos para permanecer vigentes y entregar respuestas a los desafíos y oportunidades que plantea el entorno y que **nos permite generar valor a nuestros grupos de interés.**

Para Suramericana, la innovación hace parte de la cultura, que permea a los empleados y se refleja en diferentes procesos. De ahí que la Compañía promueva un pensamiento capaz de identificar nuevas soluciones y canales para gestionar los riesgos de manera integral y efectiva, para desarrollar la declaración estratégica de entregar bienestar, competitividad y sostenibilidad.

Etapas de la Innovación

- » **Observación.** Etapa en la que se identifica la manera en que los consumidores suplen sus diferentes necesidades, lo que permite obtener y analizar información sobre las tendencias del consumidor, la tecnología, la economía, los mercados, la legislación, productos, canales, entre otros.
- » **Desarrollo.** Etapa que se deriva de priorizar las tendencias y entender las necesidades de los clientes.

En octubre del 2016, se realizó en conjunto con Munich Re el Innovation Safari en Silicon Valley, el cual contó con la participación de delegados de cada uno de los países en los que tiene presencia Suramericana. De este programa surgieron 4 ideas que serán desarrolladas en diferentes países durante el 2017.

El portafolio de proyectos de 2016 tuvo diferentes frentes, priorizando aquellos desarrollos enfocados en las necesidades de los clientes:

Para la Compañía, es determinante anticiparse a las transformaciones del entorno y prepararse para asumir los cambios de manera estratégica.

- » En El Salvador se trabaja en una nueva solución para el segmento de PYMES, el cual tiene un alto potencial de desarrollo.
- » En Chile se desarrolló un producto telemático de autos, que logra establecer la tarifa de la póliza según los hábitos de conducción de cada cliente en tiempo real.
- » Buscando ofrecer un portafolio más completo a sus clientes en Seguros SURA Panamá se presentaron nuevas soluciones en el ramo de vida.

- » En Uruguay se dieron implementaciones en plataformas digitales al introducir el cotizador web para las soluciones de autos, hogar y accidentes personales.
- » Entendiendo que los clientes se preocupan cada vez más por sus mascotas en Argentina se desarrolló una solución para protegerlas.
- » Con apoyo de Munich Re, en Seguros SURA República Dominicana se hicieron mejoras al producto de embarcaciones de placer, entregando al cliente mejores opciones para asegurar sus bienes de manera local y no como lo venían haciendo en otros países.
- » En México se desarrolló una aplicación para el reporte y ajuste de siniestros de autos.
- » Colombia cuenta con Suralab, un Laboratorio de Innovación con espacio físico y un modelo de gestión propicio para la experimentación disciplinada de iniciativas de alta incertidumbre.
Uno de los proyectos incubados en este espacio, y que responde a la tendencia de economía colaborativa es WeSura, donde las personas aseguran sus bienes en comunidad y obtienen beneficios por pertenecer a la misma. En las compañías de Seguridad Social se desarrolló la web 3.0, para que las empresas afiliadas a ARL SURA puedan hacer una gestión integral del riesgo según su sector económico y sus riesgos, permitiendo ver cómo están los trabajadores en temas de formación y tener informes de su gestión (En 2015 el 62% de las empresas afiliadas utilizaban plataformas digitales, con esta nueva web se pasó a un 73% en 2016).
- » En Brasil se rediseñó la solución para Pymes buscando enfocarse en el segmento de servicios ofreciendo un producto hecho a la medida.

SURA LAB

Modelo de gestión propicio para la experimentación disciplinada de iniciativas de alta incertidumbre

Crecimiento en Colombia del uso de plataformas digitales por parte de las empresas afiliadas

62% 2015

73% 2016

EN SURAMERICANA SEGUIMOS INNOVANDO

Para entregarle el mejor servicio a nuestros clientes a través de una propuesta de valor que responda a sus necesidades estratégicamente.

Compromiso con el
Desarrollo Sostenible

11

El desarrollo sostenible depende de la capacidad de reconocer y adaptarse a las condiciones del entorno, integrando aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, procurando generar impactos positivos, más allá de los resultados financieros.

De ahí que Suramericana entienda la Responsabilidad Corporativa como un principio de actuación que influye de manera transversal en el desarrollo de la estrategia: desde la gestión de los negocios, la participación en proyectos de desarrollo social y la incidencia en dinámicas públicas, reconociendo que la manera en que se alcanzan los resultados es tan importante como los resultados mismos.

La adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2010, es una declaración pública de un compromiso que supone la integración en la gestión de sus diez principios de actuación, relacionados reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Además, este compromiso voluntario ha permitido trabajar durante el último año, en la agenda global de desarrollo que invita a tener una mirada integral del entorno mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y asumir la

La adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2010, es una declaración pública de un compromiso que supone la integración en la gestión de sus diez principios de actuación

capacidad de alinear los indicadores y metas con las orientaciones estratégicas de la Organización.

En cuanto a la gestión de las prácticas en los negocios, además de darle continuidad a iniciativas para la gestión de proveedores, talento humano, gobierno corporativo, medio ambiente e inversión responsable, se diseñó una metodología para el

mapeo de los riesgos e impactos que puedan tener las compañías en materia de derechos humanos. Esta herramienta permitirá la identificación de aquellos procesos con mayor exposición y la definición de controles y mecanismos para su mitigación en el Grupo Empresarial SURA.

Así mismo, se avanza en la consolidación de información pública no financiera que es el insumo para que los grupos de interés, en especial los inversionistas, puedan analizar las compañías y aplicar una debida diligencia de nuestras operaciones.

Suramericana se adhirió en el 2015 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros - PSI promovidos por la Organización de Naciones Unidas para

SURAMERICANA en el 2015

se adhirió a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros

el Medio Ambiente - UNEPFI que se presentaron durante la cumbre de Desarrollo Sostenible Río +20, celebrada en Río de Janeiro (Brasil):

Esta iniciativa incorpora como parte integral de los negocios la gestión de los riesgos en aspectos ASG:

- » **Ambientales:** el cambio climático, los daños a las fuentes hídricas, la biodiversidad y la contaminación.
- » **Sociales:** la inclusión financiera, los derechos humanos, la gestión del talento humano, los riesgos para la salud derivados del desarrollo y el envejecimiento de la población.
- » **Gobierno corporativo:** cumplimiento de la regulación, gestión ética, conflictos de intereses y transparencia.

La Compañía a través de esta adhesión formaliza su compromiso público que se traduce en la implementación de los cuatro principios que deben guiar el actuar de las organizaciones adheridas y que en la siguiente tabla muestra la correlación entre los Principios para la Sostenibilidad en Seguros y el desarrollo del Informe Anual de Suramericana:

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	INFORME ANUAL SURAMERICANA 2016
1. Integrar en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a la actividad de seguros.	<p>Carta del Presidente</p> <p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> » Direccionamiento estratégico. » Gestión Integral de riesgos. » Análisis de materialidad. » Grupos de interés. <p>Un compromiso con el desarrollo sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> » Pacto Mundial de Naciones Unidas. » Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. » Adhesión a los PSI- UNEPFI. » Signataria de los programas de Carbon Disclosure Program (CDP). <p>Dimensión social</p> <ul style="list-style-type: none"> » Talento Humano: gestión y desarrollo del talento, indicadores de gestión humana, bienestar y seguridad laboral, voluntariado corporativo. » Clientes: innovación; oferta integral de servicios y sinergias. » Proveedores: selección, contratación, formación y evaluación. » Inversionistas y accionistas: FTSE4Good y Carbon Disclosure Project (CDP), fortalecimiento financiero, » Inversión responsable.

	<p>Dimensión ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> » Compromiso ambiental. » Ecoeficiencia. » Huella de carbono. » Riesgos y oportunidades. <p>Información adicional</p> <ul style="list-style-type: none"> » Tabla GRI-G4.
2. Colaborar con los clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.	<p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> » Direccionamiento estratégico. » Gestión Integral de riesgos. <p>Oferta Integral de Servicios y Sinergias</p> <ul style="list-style-type: none"> » Clientes. <p>Expansión y desarrollo de mercados</p> <ul style="list-style-type: none"> » Desarrollo de mercados . » Inclusión financiera. <p>Dimensión social</p> <ul style="list-style-type: none"> » Talento Humano: gestión y desarrollo del talento, indicadores de gestión humana, bienestar y seguridad laboral, voluntariado corporativo. » Clientes: innovación; comunicación. » Proveedores: selección, contratación, formación y evaluación. » Inversión social: Fundación SURA, voluntariado corporativo, iniciativas comerciales con impacto social. » Inclusión financiera.
3. Colaborar 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.	<p>El desarrollo sostenible, un compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> » Pacto Mundial de Naciones Unidas. » Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. » Adhesión a los PSI- UNEPFI. » Signataria de los programas de Carbon Disclosure Program (CDP). <p>Gestión ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> » Compromiso ambiental. » Participación interinstitucional.
4. Rendir cuentas y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los Principios.	<p>Informe anual de Suramericana 2015 https://www.sura.com/corporativo/default.aspx</p>

PROVEEDORES » LOS PROVEEDORES, ALIADOS ESTRATÉGICOS

El éxito sólo es posible si lo alcanzamos entre todos. El compromiso de las empresas como motor de desarrollo social nos une alrededor de propósitos comunes, donde las prácticas y las relaciones basadas en la ética nos permiten construir un entorno viable, con oportunidades para la innovación y el progreso de nuestras sociedades.

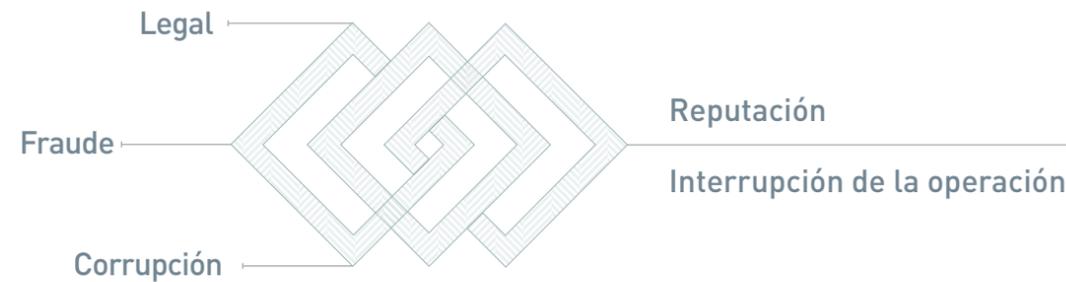
Criterios de selección y categorización

- » Calidad, oportunidad, precio
- » Nivel de activos
- » Madurez de las prácticas

Además de los criterios de calidad, oportunidad y precio, en Suramericana se tienen en cuenta criterios éticos que nos permiten cumplir nuestro compromiso con una cultura de gestión del riesgo y control.

Un proveedor en una persona natural y/o jurídica* que entrega un bien o servicio para cumplir con los propósitos organizacionales.

RIESGOS EN LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

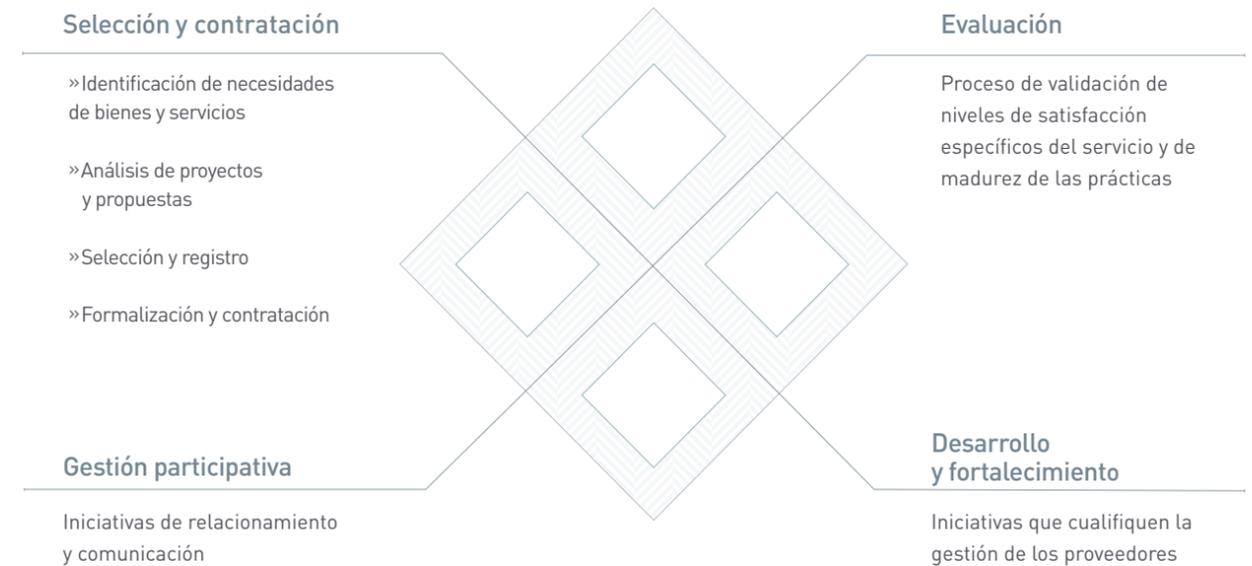


*Personas morales y físicas en el caso de México

Estamos comprometidos con:

- » Un mayor conocimiento del proveedor
- » Un mejor manejo de la información para la toma de decisiones
- » Transparencia en las relaciones
- » Efectividad y eficiencia en los procesos
- » Desarrollar acciones de mutuo mejoramiento

«MODELO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES»



Abordar la gestión de proveedores de manera integral permite establecer relaciones de largo plazo, la adopción de buenas prácticas y estándares internacionales y una adecuada gestión de riesgos y control.

La relación con nuestros proveedores nos permite dar vida a una apuesta estratégica que, además de impactar positivamente los resultados del negocio, impulsa círculos virtuosos de desarrollo y sostenibilidad en la actividad empresarial.

PROVEEDORES DE SURAMERICANA

Estas cifras corresponden a la operación en los nueve países donde está presente Suramericana.

MÉXICO

- ◆ N/A* ◆ 99.93%
- ◆ 1,443 ◆ 55.02%
- ◆ N/A ◆ 44.98%

EL SALVADOR

- ◆ 2,949 ◆ 97.97%
- ◆ 1,677 ◆ 62.49%
- ◆ -43.13% ◆ 37.51%

PANAMÁ

- ◆ 632 ◆ 98.55%
- ◆ 551 ◆ 26.50%
- ◆ -12.82% ◆ 73.50%

CHILE

- ◆ N/A* ◆ 98.09%
- ◆ 262 ◆ 6.49%
- ◆ N/A ◆ 93.51%

ARGENTINA

- ◆ N/A* ◆ 99.92%
- ◆ 4,781 ◆ 74.96%
- ◆ N/A ◆ 25.04%

REPÚBLICA DOMINICANA

- ◆ 6,041 ◆ 99.07%
- ◆ 3,747 ◆ 24.21%
- ◆ -37.97% ◆ 75.79%

COLOMBIA

- ◆ 12,390 ◆ 98.77%
- ◆ 14,923 ◆ 53.86%
- ◆ 20.44% ◆ 46.14%

BRASIL

- ◆ N/A* ◆ 100.00%
- ◆ 412 ◆ 46.60%
- ◆ N/A ◆ 53.40%

URUGUAY

- ◆ N/A* ◆ 98.44%
- ◆ 385 ◆ 33.77%
- ◆ N/A ◆ 66.23%

TOTAL PROVEEDORES

TOTAL 2015
22,012

TOTAL 2016
28,181

VARIACIÓN %
28.03%

PROVEEDORES NACIONALES*
99.02%

PERSONAS NATURALES**
52.72%

PERSONAS JURÍDICAS***
47.28%

- ◆ Número de proveedores en 2015
- ◆ Número de proveedores en 2016
- ◆ Variación anual en el número de proveedores

- *N/A: Operación que ingresó en 2015 tras la adquisición de RSA.
- ◆ Este porcentaje permite determinar el impacto en la economía por compras a proveedores nacionales en cada país.
- ◆ 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 constituidos para emprender una actividad económica, social o comercial.

● 2016 ● 2015 ● % Compras proveedores nacionales

ARGENTINA »

USD 37,413 MILLONES
99.92 %

BRASIL »

USD 28,402 MILLONES
100 %

COLOMBIA »

USD 989,977 MILLONES
USD 873,242 MILLONES 97.66 %

EL SALVADOR »

USD 25,794 MILLONES
USD 41,230 MILLONES 93.42 %

PANAMÁ »

USD 4,334 MILLONES
USD 6,998 MILLONES 97.10 %

REP. DOMINICANA »

USD 7,670 MILLONES
USD 14,379 MILLONES 99.81 %

URUGUAY »

USD 10,369 MILLONES
98.24 %

TOTAL »

USD 1.1 MIL MILLONES
USD 935,851 MILLONES 97.72 %

* México y Chile se encuentran en el ejercicio de consolidación de los valores.

PRÁCTICAS DESTACADAS

Iniciativas que se desarrollan en la región como parte de la adopción del Modelo de Gestión de Proveedores

Brasil

- » Mejora en la herramienta de aprobación de compras para optimizar el flujo de caja y cumplir los plazos de pago.
- » Evaluación de 10 proveedores con riesgo alto en términos de costos, los niveles de servicio y calidad.

Argentina

- » Informe de riesgos en términos legales, financieros y fiscales e identificación de aspectos como infraestructura, tecnología, precio, servicio, reputación en el mercado y desempeño.
- » Actualización de peritos y curso de perfeccionamiento técnico automotor a 10 proveedores con una duración de 60 horas e inversión de USD 2,031.

México

- » Centralización de la gestión de compras para eficiencia en los flujos de suministro y toma de decisiones.

República Dominicana

- » Incorporación de cláusulas contractuales en materia ambiental, social y de gobierno corporativo.
- » Diagnóstico para 13 proveedores de talleres mecánicos con una inversión de USD 16,000.
- » Encuentro con 15 Proveedores de Logística para compartir lineamientos sobre facturación, pagos y oportunidad en la entrega.
- » Formación técnica para 12 ajustadores/peritos con una inversión de USD13,400.

El Salvador

- » Incorporación de cláusulas contractuales en materia ambiental, social y de gobierno corporativo.
- » 7 colaboradores formados en selección y evaluación de proveedores y 17

Las evaluaciones a los talleres, proveedores de servicios a SURA, permite:

- » Conciencia del estado actual del taller.
- » Identificar las áreas potenciales de desarrollo y crecimiento.
- » Calificación comparativa entre las diferentes áreas del taller
- » Tener elementos de análisis para el desarrollo de planes futuros.
- » Genera las bases para el desarrollo de indicadores de gestión.

colaboradores en negociación de compras, por la Asociación Salvadoreña de Industriales, con una inversión de USD 3,600.

- » 204 proveedores de farmacias, médicos, laboratorios clínicos y hospitales, formados en buen trato y uso del aplicativo web de Red Médica.

Colombia

- » Integración del módulo de contratación al aplicativo SRM.
- » Líneas de atención a proveedores: 9,000 contactos telefónicos; 36,000 solicitudes por correo electrónico; 13,223 contactos en el portal proveedor.sura.com
- » Encuentro de 16 Proveedores de Ópticas con una inversión de USD 980.
- » Definición de una matriz de clasificación de riesgos y evaluación para los proveedores de tecnología.

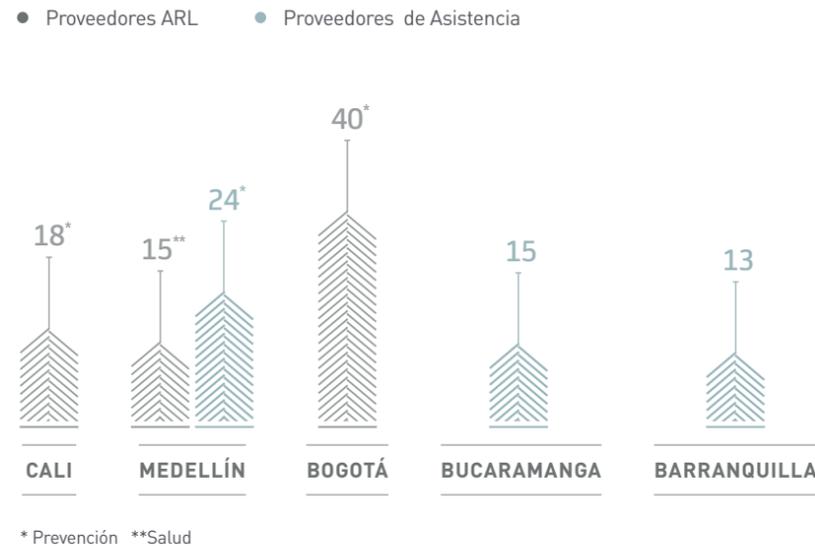
Uruguay

- » Evaluación externa de 25 proveedores de talleres mecánicos.

EN COLOMBIA:

- » Se realizó el I Encuentro Nacional de Negociadores con la participación de 150 colaboradores tratando asuntos como: lineamientos éticos, derechos y deberes del negociador, aplicativo de proveedores, ley de seguridad y salud en el trabajo y formalización contractual.
- » Encuentro de Proveedores Profesionales de IPS donde se formaron 136 prestadores de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla sobre obligaciones contractuales, Decreto 723 de 2013 para la afiliación al sistema de seguridad social integral, tipos de riesgos y aplicativo de proveedores, con una inversión de USD 934.
- » Encuentro Técnico de la ARL para 1,430 distribuidores, con inversión por USD 24,200, abordando temas como la intervención del riesgo mecánico, estrategias de Intervención para sobreesfuerzos y desórdenes musculares, caídas a nivel, riesgo de tránsito y plan estratégico de seguridad vial y sus herramientas, riesgo biológico, entre otros.

Como continuación del Plan Excelencia SURA, que promueve el mejoramiento continuo de los proveedores se realizaron alianzas con la Cámaras de Comercio a nivel nacional:



TOTAL

52
PROVEEDORES
ASISTENCIA

73
PROVEEDORES
ARL

- » Proveedores formados en diversas temáticas asociadas a temas puntuales que favorecen el desarrollo y cualificación de prácticas, entre ellos: principios del Pacto Global, procesos de pago y afiliación al sistema de seguridad social, propiedad intelectual, actualización jurídica y servicio al cliente.
- » El Aula virtual de la EPS está a disposición de los prestadores de Salud, para fortalecer el conocimiento de los productos y su aplicabilidad en las diferentes áreas. Es una fuente de educación continua y el mejoramiento del manejo y cuidado de los productos. Se cuenta con 30 conferencias disponibles y cursos sobre enfermedades prevalentes.

USD 36,000
VALOR DE FORMACIONES

Gestión de Indicadores

Entre 2015 y 2016 se definieron 20 indicadores básicos para la gestión de proveedores, como un insumo para la identificación de avances y el establecimiento de metas regionales. En 2016 se estableció la primera medición de estos indicadores en los diferentes países, y se espera para 2018 tener información y prácticas consolidadas del 60% de los indicadores integrando como mínimo el 85% de los países de Suramericana.

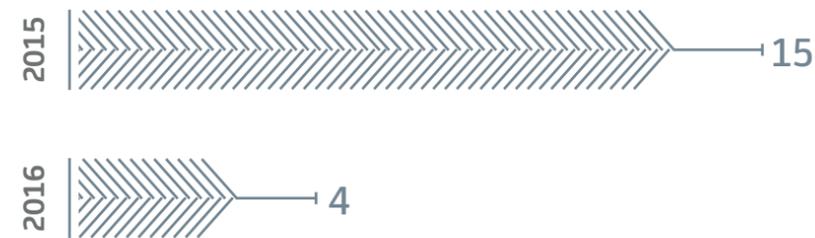
«PRINCIPALES DESAFÍOS»

- » Consolidar el modelo de gestión de proveedores en las operaciones de las Compañías en los 9 países.
- » Cualificar los sistemas de administración de información de los proveedores, como insumo para los procesos de selección, desarrollo y evaluación.
- » Fortalecer alianzas intersectoriales para el fortalecimiento de prácticas empresariales y formación técnica.
- » Desarrollar los modelos de economías colaborativas para la cadena de suministro, como consecuencia de la necesidad de las empresas de ser eficientes y seguir la tendencia del mercado.

- » Adhesión al Programa Gestores de la Innovación de Ruta N, en el que tres de los proveedores que empezaron esta experiencia, ejecutaron un piloto al interior de la Compañía e instalaron los pilares básicos sobre los cuales se construyó la capacidad de innovación de la empresa para el mediano y largo plazo.

MEDELLÍN

- Proveedores Logística, Asistencia, TI



MEDIO AMBIENTE »

En el informe “Las Perspectivas ambientales de la OCDE hacia 2050” realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, destaca que en las últimas décadas se ha generado un crecimiento económico sin precedente, fruto del esfuerzo humano por alcanzar mejores niveles de vida. Sin embargo, la magnitud de este incremento económico y demográfico ha sobrepasado los avances alcanzados hasta ahora para frenar la degradación ambiental. Atender las necesidades de más de 2 mil millones de personas adicionales en 2050 significará un gran desafío para la sociedad teniendo en cuenta que las cuatro áreas más urgentes gestionar son: cambio climático, biodiversidad, agua y los impactos de la contaminación sobre la salud.

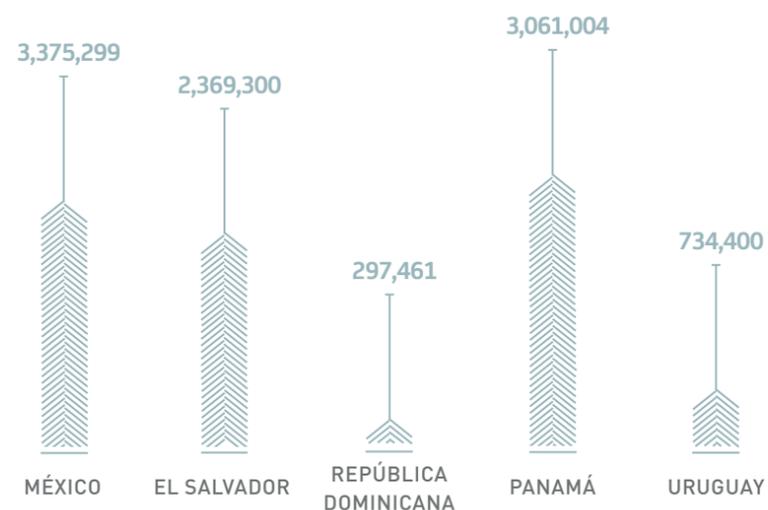
Ecoeficiencia

A continuación, los principales resultados y acciones implementadas en diferentes operaciones con el propósito de mejorar los indicadores de ecoeficiencia:

Consumo de energía

Los consumos de energía 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.

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 2016 (MJ)



En México se redujeron las lámparas individuales de trabajo y en estaciones de tránsito, e implementaron sensores de presencia, reduciendo su consumo de energía en 53.308 Kwh, generando ahorros por USD 4,000.

El equipo de Argentina se trasladó a un edificio con certificación LEED Gold, el cual tiene paneles solares, iluminación LED, ascensores inteligentes y apagado automático de luces, obteniendo así ahorros energéticos del orden de 30% - 50%.

En El Salvador se instalaron nuevos ascensores con características de eficiencia energética. Para este proyecto se invirtieron USD 7,745.

En Colombia se presentó un aumento del 0,15% en el consumo de energía indirecto frente al año anterior. Sin embargo, este consumo estuvo un 3,5% por debajo del proyectado debido en primera medida a la implementación de iluminación LED en tres nuevas sedes, que redujo el consumo hasta en un 40% y a las campañas de concientización y mantenimiento para el uso racional de energía. Adicionalmente, durante 2016 se invirtieron USD 269,323 en renovación tecnológica de aires acondicionados, reemplazando 40 equipos por modelos más eficientes en el consumo de energía y con gases refrigerantes de menor impacto para el medio ambiente.

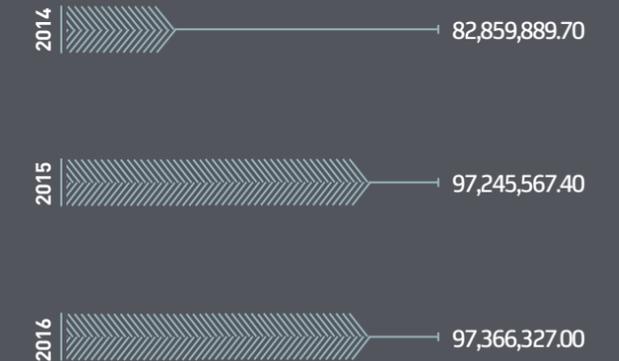
DURANTE 2016 SE INVIRTIERON

USD 269,323

En renovación tecnológica de aires acondicionados

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA (MJ)

COLOMBIA



Variación **0.15%**

Meta consumo 2016 **100,883,296.77**

CONSUMO INDIRECTO POR FUENTE

COLOMBIA



♦ **71%** Hidráulica

♦ **29%** Térmica/Carbón/Gas/Otros

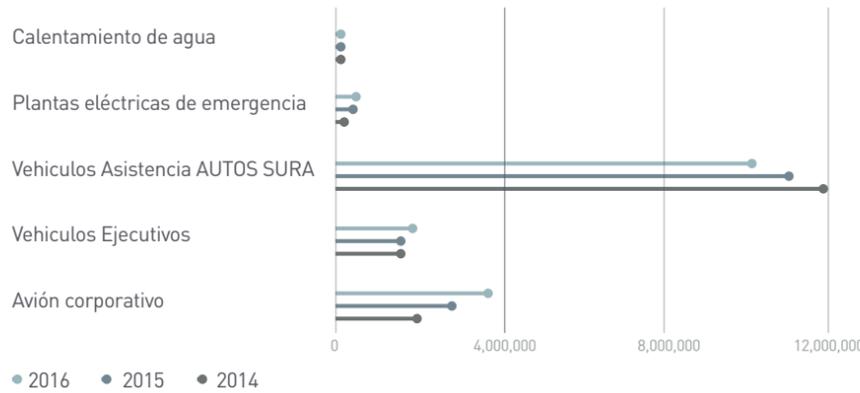
Suramericana en su compromiso con la gestión de tendencias y riesgos, es consciente de la importancia de contar con información e indicadores que sirvan como herramientas para la toma de decisiones en materia ambiental tanto para las estrategias de Ecoeficiencia, Desarrollo de soluciones, Formación y divulgación y Alianzas interinstitucionales.

Consumo directo

En el caso de Colombia, la información para este consumo 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 POR USO (MJ)



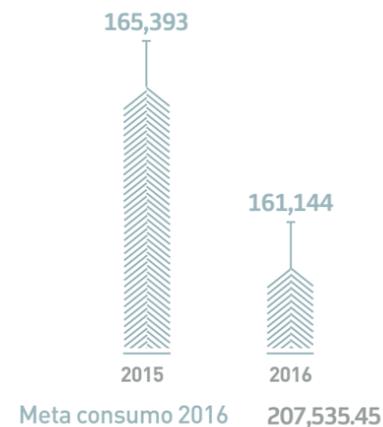
Consumo de agua

El consumo de agua en la operación en Colombia se redujo en un 2.5% y estuvo un 22% por debajo de la meta que se proyectó en 2016. Adicionalmente se ha implementado el lavado ecológico (sin uso de agua) para todos los vehículos corporativos, lo cual genera un ahorro total de aproximadamente 498 m³.

El Salvador invirtió USD 3,720 en el cambio de sanitarios de 13 a 4 litros, generando un ahorro de agua significativo. Por otra parte, y teniendo en cuenta que el equipo de Argentina se trasladó a una sede con certificación LEED Gold, se espera un ahorro en el consumo de agua debido a que este tipo de edificaciones tienen sistema de captación de aguas lluvias para riego. En México también se ha implementado la práctica de recolección de aguas lluvias en sus edificios administrativos.

CONSUMO DE AGUA EN COLOMBIA (M³)

Variación -2.6%



Consumo de papel

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. En el caso de México, se utiliza además papel certificado libre de cloro elemental (ECF), una sustancia química que contamina las fuentes hídricas.

CONSUMO DE PAPEL (Toneladas)

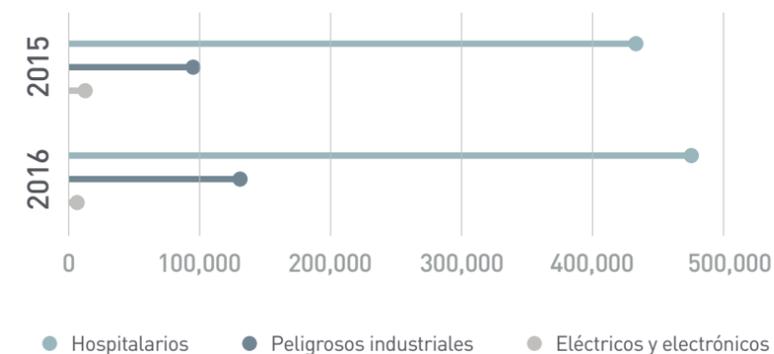
COLOMBIA



Gestión de Residuos

En Suramericana Colombia, la gestión de residuos se aborda desde varios frentes:

- » Residuos ordinarios y de oficina en cada una de las sedes administrativas
- » Residuos de riesgo biológico en los establecimientos prestadores de salud.
- » Residuos provenientes de los Salvamentos de autos (Centro Nacional de Salvamentos), entre los cuales hay plásticos, combustibles, metales, cojinería y tapicería, aceites, gases, y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).



RESIDUOS APROVECHADOS COLOMBIA



- ◆ 81% Chatarra
- ◆ 12% Cartón
- ◆ 3% Papel
- ◆ 2% Vidrio
- ◆ 1% Periódico
- ◆ 1% Aluminio
- ◆ 1% Plástico

En 2016 se aprovecharon 196 toneladas de residuos, logrando ingresos por USD 48,090. Entre ellos, 160 toneladas generadas en aluminio, cobre y chatarra que fueron aprovechados en un 100%. Esta recuperación se realiza principalmente desde el Centro Nacional de Salvamentos (CNS), un centro especializado en los procesos a los que son sometidos los vehículos que son declarados como pérdida total por siniestro o hurto, a través de la adopción de buenas prácticas en uso adecuado de residuos y la gestión de proveedores idóneos que les dan uso y disposición final. Ejemplos de esto son la reutilización de combustible proveniente de los autos siniestrados para uso en la flota propia de autos y la alianza con Cementos Argos para la recolección de llantas y neumáticos los cuales se utilizan posteriormente como combustible. Con estas iniciativas el indicador de aprovechamiento de residuos del CNS alcanzó un 93%. Además, el CNS cuenta con una planta de tratamiento de agua para evitar la contaminación de las fuentes hídricas aledañas y un sistema de recolección de aguas lluvias.

En República Dominicana se generaron 101 unidades de RAEE, 1,920 galones de residuos ordinarios, 55 galones de residuos peligrosos y 400 kg de papel.

Por su parte en El Salvador, se generaron 4 toneladas de residuos de papel y cartón, de los cuales se aprovecharon 670 kg, lo equivalente al 17%.

Huella de Carbono Colombia

En 2016 se realizó la medición de la huella de carbono en Colombia. Para efectuar el cálculo de la huella se tienen 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 subsidiarias en Colombia.
- » **Alcance 2:** emisiones indirectas producto de la compra de energía al Sistema Interconectado Nacional.

**EN 2016
SE APROVECHÓ**

100%

**de 160 toneladas de
residuos generadas
en aluminio, cobre
y chatarra**

» **Alcance 3:** emisiones indirectas que incluyen las emisiones de proveedores, clientes y otros actores presentes en el ciclo de vida del producto y servicio.

ALCANCE 1: emisiones producidas por fuentes de energía directas

FUENTE/EMISIONES (TON CO2E)	2015	2016	VARIACIÓN
Desplazamiento avión corporativo	198.1	325.4	64%
Desplazamiento vehículos de presidencia	114.2	126.2	9.4%
Energía directa vehículos asistencia AUTOS SURA	824.4	749.3	-9.1%
Consumo ACPM (plantas eléctricas)	29.2	33.7	15.6%
Consumo Gas Natural	2.5	3.3	32.8%
Emisiones Alcance 1	1,168.5	1,588.3	35.8%

El alcance 1 aumentó en un 35%, debido a gran parte a los trayectos que generaron los equipos por la adquisición de las operaciones de RSA en Latinoamérica. A su vez, el consumo de ACPM se aumentó debido a inconvenientes que se presentaron en el fluido eléctrico de las regiones Norte y Occidente en Colombia, como consecuencia del fenómeno del niño.

En el caso del negocio de autos, se llevó a cabo la renovación de siete motos de alto cilindraje (650cc) por motos de bajo cilindraje (250cc), y el cambio de motores más eficientes para cinco grúas buscando mejorar la eficiencia en el consumo de combustible y disminuir con ello la huella de carbono derivada del uso de estos vehículos. Para el 2017, se espera adelantar en Medellín, Colombia un proyecto para implementar una prueba de dos camionetas Renault Kangoo eléctricas para el transporte del facilitador de asistencia en autos.

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 de energía al Sistema Interconectado Nacional.

FUENTE/EMISIONES	2015 (TON CO2E)	2016 (TON CO2E)	VARIACIÓN
Consumo de papel*	159.1	185.39	16.5%
Viajes corporativos empleados	1,816.4	1,923.8	5.9%
Viajes de pacientes asumidos por SURA	551.6	791.9	43.6%
Emisiones Alcance 3	2,527.2	2,901.0	14.8%

Los aumentos en este alcance son principalmente debidos a la expansión del negocio en Latinoamérica. Si bien, la huella de carbono de los viajes corporativos de empleados aumentó en un 6%, el impacto por empleado disminuyó de 0.15 a 0.13 (Ton CO2e). Con respecto a los viajes de pacientes asumidos por SURA, se atribuye el aumento a una nueva norma que obliga a las Aseguradoras de Riesgos Laborales a realizar el desplazamiento de los pacientes a las Juntas de Calificación para ser evaluados.

Es importante destacar la labor que desempeña el Centro Nacional de Salvamentos (CNS) con respecto a las emisiones de carbono, pues por la actividad de recuperación y venta de vehículos y repuestos se evitan 26.260 toneladas de CO2 al año, teniendo en cuenta el gasto energético necesario para la elaboración de un vehículo nuevo. Esto equivale a la capacidad de captura de CO2 de 16.029 árboles en los primeros 20 años de vida.

FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL

En República Dominicana se invirtió USD 11,472 en la implementación de la estrategia ambiental que constó de la disposición de puntos verdes para la separación de residuos en las oficinas administrativas, señalética y piezas digitales y físicas para la concientización del adecuado uso de los recursos de agua y energía impactando a 246 empleados.

* No se incluye el papel consumido por Suramericana S.A. (Empresa Holding), ya que es el primer año en el que se calculó. Este consumo representa 0.235 Ton/Co₂e

22 empleados en El Salvador realizaron un curso de formación sobre la gestión de riesgo y modelos de ecoeficiencia con el objetivo de comprender las oportunidades y opciones de adaptación al cambio climático, y la aplicación en el entorno empresarial a través de mediciones de consumos.

En Colombia, durante el 2016, se vivió una contingencia ambiental desde dos frentes:

- » Deterioro en la calidad del aire de la ciudad de Medellín, donde el material particulado nocivo para la salud humana, alcanzó niveles que llegaron a ser ocho veces mayores a lo recomendado por la Organización Mundial de la Salud.
- » Presentación de un riesgo alto de racionamiento energético debido al fenómeno del niño y otros incidentes en algunos de los embalses del país.

Por esto se invirtieron USD 3,278 en campañas de formación alrededor del ahorro de energía y agua, e información y divulgación con respecto a la calidad del aire, esto en el marco de los acuerdos generados en el orden nacional y departamental para formar e informar a los grupos de interés.

Adicionalmente se publicó la primera edición de la revista Geociencias, la cual busca informar a los clientes de Suramericana de las oportunidades y desafíos que se derivan de la interrelación de la naturaleza con los objetivos estratégicos de las compañías. Esta revista seguirá publicándose periódicamente, y aborda temas como cambio climático, riesgo sísmico, y gestión de tendencias y riesgos.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) se espera que hacia 2050 la población mundial pase de 7 mil millones de personas a más de 9 mil millones y se proyecta que la economía mundial crezca casi cuatro veces, con una creciente demanda de energía y de recursos naturales. Bajo este contexto, 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.

**SE INVIRTIERON
USD 3,278**
en campañas de formación
alrededor del ahorro de
energía y agua, e información
y divulgación con respecto a
la calidad del aire

A SURA EN CICLA Cuenta con un equipo

30
Personas

140
Colaboradores

Un ejemplo de como Suramericana hace frente a este desafío global es el Compromiso con la Movilidad Segura y Sostenible, que reconoce el impacto de este fenómeno en el bienestar de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo de ciudades saludables, implementando diversas iniciativas encaminadas a la gestión del riesgo en los diversos grupos de interés de la Compañía.

Para los empleados en Colombia se promovieron las siguientes iniciativas en el marco de esta declaración:

- » Construcción de la red por la bicicleta "A Sura en Cicla" que cuenta con un equipo base de 30 personas y 140 colaboradores.
- » Alianza con un emprendimiento que desarrolla aplicaciones de carro compartido para las Compañías, con el objetivo de que los empleados puedan utilizar la app y efectuar el programa de carpooling.
- » Articulación con las iniciativas de Movilidad como el día sin Carro y la semana de la movilidad.
- » Charlas en ciclismo urbano, movilidad sostenible y mecánica de bicicletas.
- » Adecuación de parqueaderos en Bogotá y Medellín para las bicicletas.
- » Asignación de 20 parqueaderos para colaboradores comprometidos con compartir el carro.

Con los clientes, el enfoque de este compromiso es la implementación de soluciones que mejoren la movilidad y promuevan la apropiación social de comportamientos responsables y seguros en desarrollo de una cultura del cuidado. En este aspecto se han generado los siguientes espacios de formación:

- » Colegios virtuales para Peatones y Bicicletas, complementando así los Colegios de Movilidad Segura, que incluyen también los de Autos, Motos, transporte de mercancías, minería y aeronáutica.

SE INVIRTIERON

USD 29.237

Para la construcción y materialización de la estrategia

Movilidad Segura

Se centra en la
gestión de conductas
de actores de la vía
sin importar su rol

- » Seguro de la bicicleta enfocada en el ciclista urbano que utiliza la bicicleta para el desplazamiento habitual o el aficionado que la utiliza como hobby.
- » Programa Movilidad Segura cuyo enfoque se centra en la gestión de conductas de actores de la vía sin importar su rol, contempla tanto conductores de vehículos como peatones. Dicha gestión se logra a partir de tres soluciones:
 1. Formaciones presenciales y virtuales que en 2016 logró un alcance de 20.000 personas aproximadamente.
 2. Acompañamiento a Clientes del segmento corporativo y gran empresa con el programa de gestión de Movilidad "Movilidad Segura" en donde se trabaja sobre la cuestión ¿Cómo me muevo? buscando un aumento de la competitividad de la partiendo de la disminución de los accidentes y eficiencia de su operación. Se impactaron 26 empresas que significa 3,000 vehículos asegurados aproximadamente y se ha trazado una meta para 2017 de 50 empresas más.
 3. Producción de publicaciones que permite tomar decisiones de negocio para SURA y sus públicos de interés con relación con la gestión de movilidad.
- » Conduce Mejor que es una solución de aseguramiento de la movilidad que busca la gestión de conductas de conductores a través del análisis de datos telemáticos del vehículo asegurado. Actualmente existen 10,000 vehículos asegurados que tiene el dispositivo telemático de SURA instalado y que están emitiendo datos a las plataformas de gestión. Esta solución también permite a los dueños de los vehículos (particulares o flotas operativas) realizar una gestión logística inteligente del bien que llevara a lograr eficiencias energéticas relacionadas con el costo de operación del vehículo y que para SURA genera un conocimiento más amplio del cliente para realizar una gestión con mayor enfoque a través de los productos del programa Movilidad Segura.

A su vez se participó en la mesa de trabajo liderada por la Secretaría de Movilidad de Bogotá, con la Asociación Nacional De Industriales, el Observatorio de Movilidad de la Universidad Nacional, Policía Nacional, clubes de motociclistas, donde se discuten, priorizan y elaboran soluciones para el cuidado de los motociclistas, como uno de los actores más vulnerables de las vías.

GeoSURA

Presenta información como cartografía temática de amenazas de la naturaleza, pronóstico climático estacional y zonas con potencial de inundación

La Compañía, a través de la gerencia de Geociencias, se enfoca en la identificación y estimación de amenazas y oportunidades de la naturaleza, a partir de estudios aplicados, que apoyan la toma de decisiones estratégicas de los clientes. Estos estudios se apalancan a través de la publicación de la revista y además cuenta con un sistema de información geográfico interno llamado GeoSURA. Este último presenta de forma espacial y geo-referenciada información de interés para sus filiales y clientes, así como cartografía temática de amenazas de la naturaleza, pronóstico climático estacional y zonas con potencial de inundación, entre otros, que permiten plantear estrategias de crecimiento, expansión y sostenibilidad de las organizaciones.

A partir de este ejercicio, se identifican oportunidades que luego se materializan en soluciones:

- » **Seguro de cumplimiento de eficiencia energética** que permite estimular la demanda de proyectos de eficiencia energética y reducir los impactos ambientales impulsando las energías alternativas y renovables para disminuir el riesgo que se percibe en iniciativas del sector. A su vez, brinda con ello seguridad a los potenciales inversionistas de este tipo de programas y genera confianza a las instituciones financieras.
- » **Seguro para paneles solares:** diseñado para proteger el uso de recursos energéticos alternativos. A la fecha se han emitido 98 pólizas de Energía Solar y ha extendido la cobertura dentro del seguro de hogar a 3 riesgos de generación de energía solar, representando ingresos para la Compañía de alrededor de USD 37,700.
- » **Seguro Agrícola:** el cambio climático y la potencial escasez de recursos hídricos son factores de riesgo importante en el sector agropecuario colombiano, debido a sus características de cultivo a cielo abierto. Por esto, y en línea con el segundo ODS que busca garantizar la seguridad alimentaria, SURA diseña esta solución con el fin de amparar los cultivos que se encuentran dentro del portafolio contra riesgos climáticos o naturales, garantizando así la continuidad de la actividad agrícola.

Es importante destacar que Suramericana esta implementando los lineamientos de la Política de Inversión Responsable del Grupo Empresarial SURA, fortaleciendo sus procesos de análisis de inversiones de acuerdo

PARTICIPACIÓN INTERINSTITUCIONAL



con sus particularidades, el sector y la geografía en la que se encuentran, considerando así los factores específicos ambientales para la toma de decisiones.

PARTICIPACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Suramericana, sus filiales y subsidiarias participaron en los siguientes espacios:

- » Taller de desarrollo de la Estrategia de Desarrollo de Bajo Carbono liderada por el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Medio Ambiente de Colombia.
- » Comité Regional Ambiental de la Asociación Nacional de Industriales - ANDI en Antioquia.
- » Workshop de Design Thinking para ciudades saludables en Ciclo Siete 2016.
- » Foro Mundial de Ciudades Bajas en Carbono.
- » Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sustentable - CECODES, filial colombiana del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible.
- » Adopción de los Principios para la Sostenibilidad en Seguros - PSI -, Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).
- » Participación en la Fundación GEM "Global Earthquake Model", asociación público-privada que impulsa una iniciativa de colaboración mundial para desarrollar recursos y herramientas orientados a mitigar el riesgo sísmico a nivel global.

Gestión de Indicadores

Entre 2015 y 2016 se definieron 20 indicadores básicos para la gestión de proveedores, como un insumo para la identificación de avances y el establecimiento de metas regionales. En 2016 se estableció la primera medición de estos indicadores en los diferentes países, y se espera para 2018 tener información y prácticas consolidadas del 60% de los indicadores integrando como mínimo el 85% de los países de Suramericana.

GESTIÓN SOCIAL »

En el marco de su estrategia de Responsabilidad Corporativa Suramericana y sus filiales, participan en iniciativas que promueven el desarrollo de capacidades, organizacionales e individuales, que incidan en la calidad de vida y el bienestar de las personas y la competitividad de los países, a través de la Fundación SURA, y mediante inversión directa de las empresas.

CRITERIOS DE INVERSIÓN SOCIAL

- » Independencia de intereses comerciales.
- » Articulación de alianzas intersectoriales.
- » Actuación en contexto.
- » Iniciativas de innovación social.
- » Incidencia en dinámicas públicas.
- » Generación de conocimiento.
- » Gestión con enfoque de proyectos.
- » Equilibrio en la comunicación.

MECANISMOS PARA LA INVERSIÓN SOCIAL

- » Iniciativas de desarrollo social.
- » Voluntariado corporativo.
- » Iniciativas del negocio con proyección social.
- » Participación en juntas directivas de entidades sociales.
- » Fortalecimiento de la democracia.

« PRINCIPALES CIFRAS DE INVERSIÓN SOCIAL »

PRESENCIA EN
9 países

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL
COP 26,150 MILLONES
USD 8.71 MILLONES

NUESTROS DIRECTIVOS

PARTICIPAN EN »

4 Juntas
de entidades sociales

95
INICIATIVAS DE
DESARROLLO SOCIAL

INVERSIÓN
COP 15,876 MILLONES
USD 5.29 MILLONES

BENEFICIARIOS
160,000

INICIATIVAS DE NEGOCIO
CON PROYECCIÓN SOCIAL SOCIAL
COP 9,384 MILLONES
USD 3.1 MILLONES

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

INVERSIÓN
COP 890 MILLONES
USD 296 MIL



◆ **67%** Colaboradores | ◆ **33%** Referidos

36,784
HORAS VOLUNTARIADO

24,998
Horas de voluntariado
Colaboradores

11,786
Horas de voluntariado
Referidos

INICIATIVAS DE DESARROLLO SOCIAL »

Suramericana y sus filiales aportaron a la Fundación SURA

COP 4,500

MILLONES
USD 1.5 MILLONES

INVERSIÓN »

COP 2,453 MILLONES
USD 817 MIL

BENEFICIARIOS »

2,800
Educadores

82,350
Niños y niñas

15,000
Familias

EN COLOMBIA

La Fundación SURA, creada en 1971, canaliza los aportes de Grupo SURA, Suramericana y SURA Asset Management, dirigidos a promover la calidad de vida de las personas, mediante aportes institucionales y el Voluntariado Corporativo.

- » **Inversión total: COP 13.011 millones** [USD 4.33 millones]
- » Alianza con **87 entidades** para el desarrollo de **90 iniciativas** con presencia en 25 departamentos en Colombia.
- » Más de 160.000 beneficiarios directos y cerca de **896.000 beneficiarios indirectos**.

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.

- » **Cobertura:**
9 departamentos
47 municipios
221 establecimientos educativos.

Logros

Se acompañó a 221 establecimientos educativos en la valoración y cualificación de sus capacidades de desarrollo institucional, liderazgo, conocimiento y relacionamiento y en la definición de acuerdos institucionales para la sostenibilidad del Programa.

El desarrollo de 182 experiencias significativas de docentes de básica primaria sobre prevención del abuso sexual, convivencia escolar, pautas de crianza, buen trato y promoción de entornos protectores.

El Programa fue seleccionado entre los 3 finalistas del Premio Innovadores de América en la categoría Educación.

BECA NICANOR RESTREPO SANTAMARIA

El Programa otorga la oportunidad de acceso a un título de pregrado o posgrado en ciencias sociales, económicas y humanas en universidades acreditadas en Colombia y cubre costos de matrícula y un porcentaje de gastos de manutención de acuerdo con las condiciones socioeconómicas del estudiante. El Programa fue 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 2016, la Beca realizó su segunda convocatoria en la que participaron 3.537 personas en un proceso que incluyó la valoración de criterios socioeconómicos y académicos. El Programa becó a 11 estudiantes, 6 para estudios de pregrado y 5 para posgrado.

SABIDURÍA ANCESTRAL INDÍGENA

Esta iniciativa busca contribuir al conocimiento de los pueblos indígenas de Colombia y reconocer la multiculturalidad del territorio en Colombia, para que haya una valoración de la ética y la estética indígena desde los primeros años como un componente fundamental para el desarrollo social y cultural. Esta propuesta pedagógica incluye el desarrollo de tres guías de aprendizaje que sirven de apoyo a los docentes de educación básica y media, y lo acompaña el uso gratuito de cuatro aplicaciones digitales, disponibles en las tiendas virtuales.

- » **Cobertura:**
16 departamentos
31 municipios
120 instituciones educativas

En 2016, se realizó piloto de implementación de las guías de aprendizaje en alianza con la Fundación Escuela Nueva, y se consolidó esta iniciativa como una propuesta de educación intercultural para la convivencia en el territorio.

RECTORES LÍDERES TRANSFORMADORES

Programa liderado por Empresarios por la Educación para acompañar a directivos docentes de instituciones educativas oficiales en el fortalecimiento de

CONVOCATORIA»

3,537 personas

BECAS »

11 estudiantes
6 pregrado
5 posgrado

INVERSIÓN»

COP 539 MILLONES
USD 179.625

BENEFICIARIOS»

1,989 docentes

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.

En 2016, se avanzó en la articulación con el Programa Todos a Aprender del Ministerio de Educación Nacional en 5 entidades territoriales, y contribuyó al fortalecimiento de 11 equipos de secretarías de educación. Se fortaleció la Red de Liderazgo Escolar, espacio virtual creado para enriquecer los aprendizajes y el intercambio de experiencias entre los directivos. Finalmente, se desarrolló la segunda fase de evaluación de Impacto del Programa en alianza con Universidad de los Andes.

- » **Cobertura:**
11 departamentos

MEMORIA Y CREATIVIDAD

Esta iniciativa busca 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.

- » **Cobertura:**
11 municipios
11 departamentos

Durante el último año, 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.

INTERNACIONAL

La Fundación SURA, lideró el desarrollo de las siguientes iniciativas e invirtió COP 2.991 millones [USD 976,765]

INVERSIÓN»

COP 2,000 MILLONES
USD 666,500

BENEFICIARIOS»

1,996 directivos
docentes

INVERSIÓN»

COP 1,060 MILLONES
USD 353,250

BENEFICIARIOS»

199 artesanos
y sus familias

FÉLIX Y SUSANA, EN EL SALVADOR Y REPÚBLICA DOMINICANA

La Fundación SURA estableció acuerdos de cooperación técnica con la Fundación Empresarial para el Desarrollo – FEPADE –, en El Salvador, y con la Fundación Acción Empresarial por la Educación –EDUCA, en República Dominicana, para la transferencia metodológica y la implementación del Programa en centros educativos de ambos países.

CASTILLO VENTURO EN EL SALVADOR

La Fundación SURA estableció alianza con la Glasswing International para el fortalecimiento de este lugar histórico como un centro integrado de educación y cultura en donde se ofrecerán talleres, servicios de biblioteca y exhibiciones de arte, para los niños y jóvenes de San Salvador.

FUNDACIÓN SURA EN MÉXICO Y CHILE

Se formalizó el proceso de constitución de la Fundación SURA en Chile y en México, entidades que al igual que en Colombia, canalizarán los aportes a iniciativas de desarrollo social y voluntariado corporativo del Grupo Empresarial SURA, relacionadas principalmente a propósitos de calidad de la educación, promoción cultural y fortalecimiento institucional.

La Fundación SURA en Colombia, destinó **COP 2.070** MILLONES [USD 690.000] como aporte patrimonial para las nuevas fundaciones.

VOLUNTARIADO SURA »

El Voluntariado Corporativo SURA es un Programa en el que los colaboradores, sus familiares y amigos, comparten con la comunidad tiempo, talento y conocimiento, y así que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas y al fortalecimiento de las relaciones de la empresa con la comunidad.

2.914 voluntarios en Argentina, Brasil, Colombia, El Salvador, Panamá, Uruguay, dedicaron más de 36.784 horas en trabajo social y comunitario.

A continuación, se destacan los principales resultados:

EN COLOMBIA

El Voluntariado ofrece a los colaboradores y sus familias, oportunidades de vincularse de tres formas:

EN 2016 »

48 Actividades de trabajo comunitario

9 Programas continuos

2,288 Voluntarios

34,469 Horas de trabajo

25,000 beneficiados

- » **Programa Un día:** Jornada de trabajo comunitario por un día que permite cumplir un objetivo específico: Un Día para pintar (mejoramiento de infraestructura física) y Un Día para crear (elaboración de material didáctico).
- » **Programa Tiempos:** Voluntariado continuo que ofrece alternativas de participación de acuerdo con los intereses y fortalezas de los voluntarios: Tiempo de leer, Tiempo de emprender, Tiempo en la arena, entre otros.
- » **Fondo de Solidaridad:** Aportes económicos dirigidos a instituciones o proyectos que promueven la el acceso y la calidad de la educación. Por cada peso que aportan los colaboradores, la Fundación SURA aporta un peso adicional.

INTERNACIONAL

Así fue la participación de voluntarios por país:

- » **Panamá:** 67 voluntarios de Seguros SURA, participaron en una jornada de mejoramiento de infraestructura escolar.
- » **El Salvador:** 183 voluntarios de Asesuisa se vincularon a iniciativas de mejoramiento de ambientes escolares y de espacios de recreación en San Salvador.
- » **Uruguay:** 47 voluntarios participaron en actividades de asistencia humanitaria dirigidas a comunidades afectadas por desastres naturales.
- » **Argentina:** 12 voluntarios desarrollaron actividades de trabajo comunitario y aportes a fondos de solidaridad dirigidos a niños y niñas de comunidades vulnerables.
- » **Brasil:** 317 voluntarios participaron en actividades recreativas en centros hospitalarios que atienden población infantil.

INICIATIVAS DEL NEGOCIO CON PROYECCIÓN SOCIAL »

Desde los negocios se impulsan iniciativas que además de proyectar la marca, generan reflexiones y movilización en temas, que son de interés en el desarrollo social de los países donde está presente SURA, y relacionados con la promoción cultural, la ética, la salud y el bienestar. Algunas de las iniciativas que se destacan son:

- » **Adquisición de obras de arte:** la colección de arte de suramericana se sigue consolidando a través de la compra 38 obras de arte de los maestros Roberto Páramo Tirado, Rodrigo Arenas Betancurt, Gabriel Montoya y Francisco Antonio Cano.
- » **Cultura del Cuidado:** la EPS y ARL SURA desarrollan en conjunto estrategias educativas y de comunicación enfocadas promover el bienestar y la calidad de vida con dignidad.
- » **Sala “Mente, el mundo adentro”:** Adopción de esta sala interactiva en el Parque Explora, la cual es visitada diariamente por cientos de estudiantes, docentes, familias y turistas en Medellín; interesados en ampliar su conocimiento acerca del cerebro y su funcionamiento.
- » **Titanes Caracol:** patrocinadores de la categoría Cultura de esta iniciativa liderada por Caracol Televisión. Esta categoría reconoce a aquellas personas 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.

INVERSIÓN EN ESTAS INICIATIVAS

COP 9,384 MILLONES
USD 3.1 MILLONES

PARTICIPACIÓN EN JUNTAS DIRECTIVAS DE ENTIDADES SOCIALES »

Los directivos de Suramericana participan en las Juntas Directivas de 4 entidades sociales en Colombia:

- » Ballet Folklórico de Antioquia
- » Orquesta Filarmonica de Medellín
- » Fundación Incolmotos Yamaha
- » Fundación Nutresa

« DESAFÍOS »

- » Avanzar en la consolidación de la inversión social internacional, en Centroamérica, México y Chile, a través de la Fundación SURA y en los demás países a través de las empresas.
- » Homologación del sistema de indicadores para la medición de la gestión y resultados de la inversión social en todos los países.
- » Documentación y socialización de experiencias para la gestión del conocimiento sobre la participación en iniciativas de desarrollo social.
- » Identificación y participación en escenarios regionales y nacionales que promuevan el desarrollo de políticas e iniciativas de incidencia pública en temas relevantes para los países.
- » Consolidación de la estrategia regional del voluntariado corporativo, para el desarrollo de acciones en todos los países donde tiene presencia SURA.



Carrera 11 No. 98-07
Piso 3, Edificio Pijao
Bogotá, Colombia

Tel: +57 1 4847000
Fax: +57 1 4847474
ey.com

Declaración de Verificación Limitada Independiente al Informe de Sostenibilidad del 2016 de Suramericana S.A.

A la Gerencia de Suramericana S.A.:

Alcance

A solicitud de **Suramericana S.A.**, efectuamos procedimientos de verificación al “Informe de Sostenibilidad 2016 de **Suramericana S.A.** (en adelante el Informe de Sostenibilidad 2016). El objetivo de este compromiso es obtener un nivel limitado de aseguramiento con respecto a las aseveraciones y datos relacionados con el desempeño de sostenibilidad y la cobertura de los respectivos asuntos de importancia dentro del informe.

Nuestra responsabilidad al realizar las actividades de aseguramiento es únicamente con la gerencia de **Suramericana S.A.**, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.

La gerencia de **Suramericana S.A.** es responsable de la preparación del Informe de Sostenibilidad 2016 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes a la preparación de un informe de sostenibilidad que esté libre de errores de importancia, seleccionar y aplicar principios de reporte apropiados y utilizar métodos de medición y estimaciones que sean razonables en las distintas circunstancias. Nuestra responsabilidad es emitir una declaración de verificación independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento

Las limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento son las siguientes:

- Las declaraciones hechas por terceros dentro del texto del Informe de Sostenibilidad 2016 relacionado con el desempeño de la sostenibilidad de **Suramericana S.A.** no se incluyeron en el alcance de nuestro compromiso de aseguramiento.
- La materialidad ni la correspondencia de los asuntos relevantes con los aspectos materiales, hacen parte del alcance de esta verificación.

El alcance de nuestro trabajo incluye la información reportada por **Suramericana S.A.**, con el fin de validar las respuestas a los indicadores materiales de desempeño relacionados al final de este documento; entre los que se encuentran indicadores GRI, propios de la compañía e indicadores reportados para dar respuesta al cuestionario de DJSI. Así mismo, revisamos los enfoques de gestión (Disclosures of Management Approach - DMA) correspondientes a los aspectos materiales identificados por **Suramericana S.A.**



Criterios de la declaración de aseguramiento

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- Las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad, referenciadas por el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 4.0.
- La norma de verificación ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000) establecida por el International Auditing and Assurance Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Consideramos que estos criterios son apropiados dado el propósito de nuestro compromiso de aseguramiento.

Procedimientos realizados

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Determinar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2016 estén debidamente respaldados por evidencias apropiadas en cada circunstancia.
- Determinar que el Informe de Sostenibilidad 2016 se haya elaborado conforme a los principios de la Guía GRI en su versión 4.0 y con el Financial Services Sector Supplement, en lo reportado por **Suramericana S.A.**
- Confirmar la opción de conformidad declarada por **Suramericana S.A.** a su Informe de Sostenibilidad 2016, según la guía GRI en su versión 4.0.

- Comprobar la trazabilidad de la información reportada en los indicadores materiales por **Suramericana S.A.** en su Informe de Sostenibilidad 2016.

Los procedimientos de verificación desarrollados fueron los siguientes:

- Entrevistas con los profesionales responsables de la Gerencia de Responsabilidad Corporativa para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2016. Así mismo con los líderes reportantes de **Suramericana S.A.**, para obtener la información sobre las actividades realizadas respecto de los asuntos reportados y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante de los indicadores materiales incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2016, según la magnitud y naturaleza de las respuestas a cada uno de los indicadores.

El alcance de esta verificación es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Basados en los procedimientos realizados y de acuerdo con los criterios del compromiso de aseguramiento manifestamos las siguientes conclusiones sobre el Informe de Sostenibilidad 2016, las cuales deben leerse en conjunto con el objetivo y las limitaciones del compromiso de aseguramiento, según se describió anteriormente:



- No tenemos conocimiento de aspectos relativos al desempeño de **Suramericana S.A.** que se hayan excluido del Informe de Sostenibilidad 2016, para los indicadores verificados.
- No tenemos conocimiento de aspectos de importancia excluidos de los juicios de **Suramericana S.A.** sobre el contenido del Informe de Sostenibilidad 2016.
- No tenemos conocimiento de errores de importancia en las aseveraciones efectuadas por la gerencia de **Suramericana S.A.** en el Informe de Sostenibilidad 2016.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2016 de **Suramericana S.A.** no estén presentados de forma correcta.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2016 de **Suramericana S.A.** no haya sido elaborado en conformidad con la versión 4.0 de la guía para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del GRI.
- No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que la opción de conformidad "**Core**" declarada por **Suramericana S.A.** no cumpla con los requisitos para tal nivel como están establecidos en la Guía GRI 4.0.

Indicadores de desempeño verificados:

Asuntos materiales	Aspecto GRI	Indicadores (GRI, DJSI, Propios)
Innovación y nuevos negocios	Consecuencias económicas indirectas	EC8
Oferta integral de servicios	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Informa a sus accionistas sobre procedimientos con los que pueden hacer efectiva la protección de sus derechos.
		Propio. Número de solicitudes y materias sobre lo que los accionistas han requerido a la sociedad
Fortalecimiento de reputación y marca	No tiene aspecto GRI asociado	Propio: Conocimiento total de la marca SURA en los países donde opera.
	Salud y seguridad de los clientes	PR5
Gobierno Corporativo	No tiene aspecto GRI asociado	DJSI 1.3.4.
	Cumplimiento regulatorio	EN29 SO8
Desarrollo del talento humano y desarrollo empresarial	No tiene aspecto GRI asociado	Propio. Número de empleados total, por rango de edad, por género,



Asuntos materiales	Aspecto GRI	Indicadores (GRI, DJSI, Propios)
		por tipo de contrato, por antigüedad
		Propio. Inversión en programas de formación y desarrollo.
	Salud y seguridad ocupacional	DJSI 3.6.4 LA5
Buscar el crecimiento conjunto en la cadena de valor	Energía	*EN3
	Emisiones	EN15
		EN16
		EN17
Efluentes y residuos	*EN23	

*Para estos indicadores únicamente se verificaron los datos de las filiales en Colombia.

Ernst & Young Audit S.A.S.

Mauricio Coral
Contador Público Independiente
TP 18954-T
Bogotá D.C., Colombia 26 de Abril de 2017

TASAS DE CAMBIO »

Las cifras del Estado de Resultados Integrales están expresadas con la tasa de cambio promedio de cada respectivo periodo. Las cifras de Estado de Situación Financiera están expresadas con la tasa de cambio de cierre de cada periodo. Éstas se relacionan a continuación:

MONEDA	TASA PROMEDIO (MONEDA LOCAL/ USD) DICIEMBRE 2016
ARS - PESO ARGENTINO	14.766134
BRL - REAL BRASILEÑO	3.486566
CLP - PESO CHILENO	676.447500
COP - PESO COLOMBIANO	3,050.977869
DOP - PESO DOMINICANO	46.090749
MXN - PESO MEXICANO	18.691562
UYU - PESO URUGUAYO	30.135888

MONEDA	TASA DE CIERRE (MONEDA LOCAL/ USD) DICIEMBRE 2016
ARS - PESO ARGENTINO	15.825000
BRL - REAL BRASILEÑO	3.258800
CLP - PESO CHILENO	669.785000
COP - PESO COLOMBIANO	3,000.710000
DOP - PESO DOMINICANO	46.724300
MXN - PESO MEXICANO	20.601500
UYU - PESO URUGUAYO	29.345000

