



# **INFORME DE GESTIÓN 2019**

## **EPS SURA**

La Junta Directiva y la Administración se permiten presentar conjuntamente para consideración de la Asamblea General de Accionistas, el informe de gestión correspondiente al año 2019 para EPS Suramericana S.A.

## 1. INFORME CORPORATIVO

**EPS Suramericana S.A.**, en adelante “la Sociedad” o “la Compañía”, es una sociedad comercial anónima y cerrada, de carácter privado, constituida por las leyes de Colombia, con domicilio social en la ciudad de Medellín, constituida mediante la Escritura Pública No. 203 del 31 de enero de 1990, otorgada en la Notaría 11 de Medellín y registrada en la Cámara de Comercio de Medellín. Su objeto social principal consiste en la organización, garantía y prestación de servicios de salud, y en particular los del Plan de Beneficios en Salud (PBS) y los del Plan de Atención Complementaria en Salud (PAC) o cualquier Plan Voluntario de Salud, a las personas que se encuentren afiliadas al Plan de Beneficios en Salud (PBS).

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial SURA, cuya sociedad matriz es Grupo de Inversiones Suramericana S.A., sociedad que controla indirectamente a EPS Suramericana S.A. a través de Suramericana S.A.; y sus accionistas corresponden a personas jurídicas pertenecientes al referido Grupo Empresarial.

Con corte al 31 de diciembre de 2019, los accionistas con una participación superior al 5% en la Compañía fueron Suramericana S.A. con una participación del 93.68% y Servicios Generales Suramericana S.A.S. con una participación del 6.31%. Durante el año la Compañía no tuvo conocimiento sobre ningún acuerdo existente entre los miembros del Máximo Órgano Social, y no se presentaron cambios en la estructura de propiedad, ni se adelantaron procesos de fusiones, escisiones, compraventa de activos o pasivos, o procesos de reestructuración societaria.

Durante el año 2019 la Superintendencia Nacional de Salud, mediante Resolución No. 5,916 del 11 de junio de 2019, aprobó la solicitud elevada por la Compañía con el fin de revocar el certificado de autorización de funcionamiento para el programa de Medicina Prepagada que ofrecía, así como la correspondiente reforma estatutaria, razón por la cual mediante Escritura Pública No. 2,340 del 18 de junio de 2019, otorgada en la Notaría 25 de Medellín, y registrada el 11 de julio de 2019 en la Cámara de Comercio, la Compañía cambió su objeto social, adecuándolo al cierre del referido programa, y su denominación social por la de EPS SURAMERICANA S.A., pudiendo seguir empleando la sigla EPS SURA.

Para los fines de su dirección, administración y representación, la Sociedad cuenta con la Asamblea General de Accionistas; una Junta Directiva, conformada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes; y los Representantes Legales, esto es, un Gerente General, cuatro Gerentes Suplentes, y un Representante Legal Regional en cada una de las regiones en las que la Compañía desarrolla su objeto social.

A la fecha el capital suscrito y pagado de la Sociedad asciende a la suma de \$21,665,475,000, dividido en 10,287,500 acciones nominativas de un valor nominal de \$2,106 cada una; y al cierre del año, la Sociedad no fue titular de acciones propias, ni ninguno de los miembros de su Junta Directiva fue propietario, directa o indirectamente, de ninguna de ellas.

La sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el día 28 de febrero, habiéndose aprobado en la misma el Informe de la Junta Directiva y la Administración, el Informe de la Junta Directiva sobre el Sistema de Control Interno de la Compañía, el Informe sobre SARLAFT, los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2018, y el proyecto de distribución de utilidades; así como, la fijación de los honorarios de los miembros de la Junta

Directiva para el período 2019 – 2020 y del Revisor Fiscal, y la apropiación de recursos para el funcionamiento de la Defensoría del Usuario.

Así mismo, la Asamblea General de Accionistas de la Compañía sesionó de manera extraordinaria el 27 de junio de 2019, aprobado una reforma integral de Estatutos Sociales que tuvo por fin introducir de manera expresa buenas prácticas corporativas y empresariales, así como de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, en atención a lo dispuesto en la Circular Externa 007 de 2017 y la Circular Externa 004 de 2018, expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud. Se precisa que a la fecha se encuentra en curso, ante la Superintendencia Nacional de Salud, el trámite de aprobación de la referida reforma estatutaria.

De otro lado, el 20 de noviembre de 2019, los Asambleístas se volvieron a reunir en sesión extraordinaria para efectos de aprobar una recomposición en las reservas ocasionales de la Compañía, así como el cambio de un miembro de la Junta Directiva, designando a Mauricio Maya Osorio como miembro suplente de la misma, en reemplazo de Marisol Salazar Flórez.

Los miembros principales de la Junta Directiva son: Sergio Pérez Montoya, nombrado por la Asamblea el 28 de febrero de 2018, quien preside la Junta y se desempeña en Suramericana S.A. como Vicepresidente de Talento Humano; Carlos Armando Garrido Otoya, nombrado por la Asamblea el 26 de febrero de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Metrocali, fue Director de COMFANDI y ha sido miembro de diversas Juntas Directivas; y Augusto Galán Sarmiento, nombrado por la Asamblea el 27 de febrero de 2015, médico cardiólogo que se desempeñó como Ministro de Salud y Embajador de Colombia ante la UNESCO.

Por su parte, los miembros suplentes de la Junta Directiva son: Juan Pablo Loureiro de Rada, nombrado por la Asamblea el 28 de febrero de 2018, y que actualmente se desempeña como Gerente de Mercados y Soluciones de Suramericana S.A.; Mauricio Maya Osorio, designado por la Asamblea el 20 de noviembre de 2019, quien ejerce como Gerente de Planeación Financiera de Suramericana S.A.; y John Jairo Uribe Velásquez, nombrado por la Asamblea el 27 de febrero de 2015, quien ocupa el cargo de Gerente de Canales de Suramericana S.A.

El Secretario de la Junta Directiva es el doctor Juan Fernando Gaviria Gaviria, Gerente de Asuntos Legales de la Compañía; y se cuenta en cada sesión de Junta con la asistencia, en calidad de asesor externo, del doctor Augusto Acosta Torres, primer Superintendente Financiero de Colombia, que se desempeñó como presidente de la Bolsa de Valores de Bogotá y de la Bolsa de Valores de Colombia.

En el transcurso del año la Junta Directiva sesionó en nueve oportunidades, contándose en cada ocasión con el quórum requerido para deliberar y decidir legal y estatutariamente, y en ellas fueron analizados y aprobados temas estratégicos para la Compañía, entre otros, Transformación EPS, Saludables, Gestión del Conocimiento y Desarrollo de Capacidades, todo desde la gestión de las tendencias y sus riesgos. Los Directores, además, revisaron y aprobaron los principales resultados de negocio de la Compañía, cifras e indicadores financieros, perspectivas y presupuestos, proyectos relevantes, comportamiento del portafolio, y diversos análisis sobre el negocio, el sector salud, sus oportunidades, riesgos e impactos, y las estrategias de negocio y administrativas adelantadas para hacer frente a la coyuntura que presenta.

Así mismo, durante el año 2019 la Junta Directiva designó al Oficial de Cumplimiento Principal y al Oficial de Cumplimiento Suplente de la Compañía; a la Auditora Interna; y a Camilo Andrés Aristizabal Zapata como Representante Legal Suplente, en calidad de Gerente de Operaciones. Igualmente, aprobó la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, la Política de Préstamos de Vivienda y Educación, la Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas y el Marco de Relaciones Institucionales; así como las actualizaciones realizadas al Reglamento del Comité de Riesgos, al Manual de Gestión Riesgo LAFT, al Manual de Inversión y Riesgos, y a la Política de Gestión de Crisis del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

De otro lado, la Junta Directiva conoció los informes presentados por el Comité de Auditoría y Finanzas, el Comité de Riesgos, el Comité de Gobierno Corporativo, el Comité de Nombramientos y Retribuciones, y el Comité de Inversión y Riesgos, así como los informes periódicos de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal, el Oficial de Cumplimiento y la Gerencia de Riesgos, en relación con los cuales tomó las medidas y emitió las consideraciones que consideró pertinentes.

Además, los Directores aprobaron una nueva conformación de los Comités de apoyo a la Junta Directiva, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en Circular Externa 007 de 2017 y la Circular Externa 004 de 2018 expedidos por la Superintendencia Nacional de Salud, razón por la cual el Comité de Auditoría y Finanzas quedó conformado por Armando Garrido Otoyá, Augusto Galán Sarmiento y Mauricio Maya Osorio, este último experto con conocimientos contables, financieros y de gestión operativa relacionada con temas de protección al usuario; el Comité de Riesgos quedó conformado por Armando Garrido Otoyá, Augusto Galán Sarmiento, Fernando David Molina Mercado, epidemiólogo, y Pablo Andrés Álvarez Bustamante, actuuario; el Comité de Gobierno Corporativo quedó conformado por los tres miembros principales de Junta Directiva y Juan Fernando Gaviria Gaviria, experto con conocimiento en gobierno corporativo; y el Comité de Nombramientos y Retribuciones quedó conformado por los tres miembros principales de Junta Directiva.

Así mismo, durante el ejercicio, el Comité de Auditoría y Finanzas de la Compañía se reunió en seis ocasiones, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir, durante las cuales los Directores revisaron en detalle asuntos relacionados con los indicadores y resultados financieros de la Compañía, su arquitectura de control, sistema de control interno, gestión de la Auditoría Interna, investigaciones por fraude, evaluación de niveles de control y gestión de sistemas de administración de riesgos, actualización del Estatuto de la Actividad de la Auditoría Interna, informe del Comité de Ética, y relacionamiento y gestión de la Revisoría Fiscal.

De otro lado, el Comité de Riesgos sesionó seis veces en el año, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir, en las cuales los Directores profundizaron sobre la visión de riesgos de la Compañía y su propósito, en el marco de la gestión de tendencias y riesgos, la priorización de los riesgos estratégicos y operacionales para garantizar la gestión de la solidez en todo el sistema de valor, la conexión del riesgo en salud con la visión de sostenibilidad de mediano plazo de la Compañía, la percepción de la generación de valor en virtud de la evaluación realizada a su gestión, la resignificación del área de riesgos, la visión de riesgo de la Compañía enmarcada en el modelo interno de solvencia, los patrimonios óptimos para generar valor y eficiencias de capital, la actualización de los Manuales del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Compañía, el informe del Sistema de Administración de Riesgos, los

riesgos identificados y estrategias definidas de cara a las coyunturas que presenta el sector salud, el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad, y el Sistema de Gestión de Riesgos para las EPS.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones, por su parte, sesionó con el fin de aprobar la Política de Préstamos de Vivienda y Educación de la Compañía; y el Comité de Gobierno Corporativo se reunió a efectos de evaluar un caso de conflicto de interés presentado.

## **2. RESULTADOS EPS SURA 2019**

El 2019 será recordado como uno de los años más interesantes, retadores y de mayor aprendizaje para EPS SURA. La Compañía se consolidó como un equipo armonizado, trabajando en sincronía con todas las compañías de SURA en Colombia.

El éxito y los resultados se debieron al trabajo articulado con el equipo de la prestación de servicios de salud, de riesgos, financiero, de logística, jurídico, de talento humano, de tecnología y desarrollo digital, de auditoría interna, de seguros voluntarios, de la ARL y, por supuesto, la Presidencia de SURA en Colombia y el equipo Corporativo.

Los retos del año se vieron enmarcados en algunos hechos que determinaron el quehacer para garantizar el logro de los resultados de la Compañía. En primera instancia, se tuvo un crecimiento en el número de afiliados en el Plan de Beneficios de Salud (PBS, antes Plan Obligatorio de Salud o POS), evidenciando además un crecimiento neto del 14% en el referido plan, lo cual superó las expectativas y proyecciones más audaces; lo anterior, acompañado de un crecimiento en el Plan Complementario, que igualmente superó las proyecciones, presentando un incremento del 43.5% en el número de afiliados.

El crecimiento del número de afiliados se vivió en un sistema de salud que presenta importantes desajustes estructurales, lo cual llevó al equipo a tomar medidas que contrarrestaran el efecto financiero, salvaguardando siempre la salud de los afiliados. Lo anterior enmarcado, como desde hace algunos años, en la cuádruple meta de alcanzar mejores resultados en salud para la población, que a su vez produzcan mayor satisfacción, a un menor costo, y con mayor satisfacción de nuestros profesionales de la salud.

El año que terminó también fue un año de definiciones cruciales para el sistema de salud en Colombia, en virtud de la liquidación e intervención de diferentes EPS, lo cual ocasionó un traslado masivo de afiliados (algunos voluntarios y otros definidos por norma). Muchos de los usuarios nuevos que entraron a EPS SURA en el 2019 llegaron con enfermedades de alto costo y necesidades de salud insatisfechas; lo cual generó impactos en el equipo de talento humano, modelos de atención, sistemas de información e infraestructura. Cabe igualmente resaltar la capacidad de los colaboradores para implementar soluciones rápidas que permitieran mantener los estándares de calidad mientras la población cubierta crecía en 558,764 afiliados en el seguro obligatorio y 86,000 en el PAC. El impacto del traslado masivo de pacientes de alto costo, provenientes de EPS donde no obtenían los servicios de salud requeridos para el tratamiento de sus enfermedades, generó una selección adversa no compensada (desequilibrio de la mutualidad) para alivianar la carga de las EPS receptoras, lo que representó para el caso de EPS SURA un costo aproximado de \$48,000 millones en el 2019. Así mismo, se experimentó

un traslado entre 5 y 10 veces mayor, comparado con años anteriores, de pacientes con patologías como cáncer, hemofilia, diabetes, artropatías, VIH, enfermedad renal, hipertensión, enfermedades huérfanas, entre otras.

Desde el ámbito regulatorio, se estableció una disminución de la prima de incapacidades, al pasar el Ingreso Base de Cotización de 0.38% en 2018 al 0.34% en 2019%; lo cual tuvo un impacto estimado para el año del orden de los \$36,000 millones, seguido por una subestimación del peso de las inclusiones hechas al Plan de Beneficios de Salud para el 2019, con un desajuste aproximado equivalente a \$40,000 millones.

La alineación empresarial y organizacional con las Compañías de SURA en Colombia permitió continuar la orientación de la estrategia en la generación de bienestar y competitividad sostenibles para las personas y las empresas a través del desarrollo de las capacidades, en particular de la Capacidad de Salud, entendida como el conjunto de condiciones físicas, mentales y sociales que le permiten a la persona vivir y desarrollarse en todas sus dimensiones. SURA está convencida que la salud es una habilidad que se puede adquirir y conservar, desarrollándose a través del empoderamiento de las personas. Es por esto que durante el 2019 y el 2020 se continua con un enfoque en los proyectos que busca mantener y preservar la salud de los afiliados mediante el cambio de hábitos de vida, la anticipación, la gestión de riesgo y el cuidado, concibiendo a las personas de manera integral para atenderlas en redes integradas de cuidado, a partir de un modelo de IPS ideal y de proyectos tales como Saludables y Transformación de EPS/Redes Responsables de Cuidado.

En el 2020 se esperan grandes transformaciones apalancadas en la experiencia y el conocimiento, sumado a inversiones en tecnología que permitirán un mejor manejo del riesgo poblacional e individual (PHM – Population Health Management), la historia clínica electrónica y la interoperabilidad, permitiendo a la Compañía compartir información para materializar las Redes Responsables del Cuidado.

Durante el año 2019 se obtuvieron logros importantes que permitieron acercar a la Compañía a su visión de ser aliada experta en la orientación y cuidado de las poblaciones, gracias en gran medida al equipo humano con el que se cuenta; lo cual ratifica que allí reside la ventaja competitiva. Dichos logros, a su vez, comprometen y animan para continuar transformando la Compañía y el sistema de salud, convencidos de que desde EPS SURA, en conjunto con las Compañías de SURA en Colombia, es posible contribuir al mundo en la solución de uno de los retos más grandes de la humanidad: la salud.

### 3. RESULTADOS FINANCIEROS

|                           | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Primas*</b>            | 1,592,024 | 1,994,946 | 2,471,849 | 3,012,364 | 3,663,477 | 4,432,514 |
| <b>Variación Ingresos</b> | 24%       | 25%       | 24%       | 22%       | 22%       | 21%       |

|                              |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Siniestralidad</b>        | 93%    | 93%    | 93%    | 93%    | 93%    | 94%    |
| <b>Margen Técnico</b>        | 7.10%  | 6.82%  | 6.20%  | 6.14%  | 6.11%  | 4.34%  |
| <b>Gastos Administración</b> | 7.23%  | 6.60%  | 6.28%  | 5.69%  | 5.21%  | 4.93%  |
| <b>Margen Industrial</b>     | -0.13% | 0.22%  | -0.09% | 0.44%  | 0.90%  | -0.59% |
| <b>Utilidad*</b>             | 18,384 | 20,925 | 24,558 | 38,176 | 64,438 | 9,216  |
| <b>Margen Neto</b>           | 1.15%  | 1.05%  | 0.99%  | 1.27%  | 1.76%  | 0.21%  |
| <b>ROE Financiero</b>        | 14.99% | 17.05% | 17.39% | 26.06% | 43.09% | 3.54%  |

Las primas al cierre del año alcanzaron los \$4.4 billones de pesos, mostrando un crecimiento del 21% con respecto al año 2018, cumpliendo la meta de presupuesto al 130%. El cumplimiento de las primas se debe al crecimiento de afiliados y la mejora de indicadores operativos como el número de días promedio compensados por usuario y el porcentaje de compensación; así como el impacto del crecimiento en las primas del Plan Complementario, las cuales crecieron alrededor del 56%.

La siniestralidad del año cerró en 94.15%. El incremento en el valor de los siniestros se debe a un mayor costo PBS, un incremento en el impacto de los servicios NO PBS y a un incremento en los siniestros de incapacidades.

Las reservas técnicas en la compañía al cierre 2019 alcanzan los \$ 554,530 millones, creciendo un 30% con respecto al cierre 2018 y el portafolio de inversiones y disponible calzaron las reservas técnicas en 82.23%.

Los gastos administrativos cerraron en \$218,618 millones y el indicador de gastos con respecto a las primas se ubicó en 4.93% de las primas totales. En 2018 este mismo indicador cerró en 5.21%.

Finalmente, las negociaciones para obtener descuentos por pronto pago de los diferentes prestadores, sumado a los resultados en rendimientos financieros del portafolio de inversiones, permitieron generar una utilidad de \$9,216 millones de pesos, cifra que es requerida para retenerla en el patrimonio técnico de la compañía y cumplir con los requerimientos de margen de solvencia actuales.

#### 4. INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2019, y hasta la fecha de este informe, no se ha presentado ningún tipo de situación o acontecimiento positivo o negativo que afecte o comprometa la evolución económica, financiera u operacional de la Sociedad.

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

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

**Operaciones con Accionistas y Administradores.** Las operaciones efectuadas por la Compañía con sus Accionistas y Administradores han sido realizadas en términos de mercado, sin beneficios, rebaja de tarifas, ni violaciones a las políticas organizacionales o legales. La información referida a la remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia puede ser consultada en la nota a los Estados Financieros denominada Partes Relacionadas.

**Facturación.** En cumplimiento al párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la Sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Así mismo, desde el año 2018 fueron modificados los procesos de emisión y recepción de facturas correspondientes con el fin de implementar en la Compañía la facturación electrónica.

**Políticas Hacia Sectores Menos Favorecidos.** Entendemos la responsabilidad corporativa como un principio de actuación y asumimos el compromiso con el desarrollo sostenible como factor transversal de nuestra estrategia. En EPS Suramericana S.A., y su controlante Suramericana S.A., este compromiso se hace tangible a través de la Fundación SURA, entidad creada en 1971 con el ánimo de participar en proyectos de desarrollo social que contribuyan a la calidad de vida de poblaciones en condición de vulnerabilidad y de esta manera aportar a la sostenibilidad del país. Esa participación se materializa mediante aportes institucionales y del voluntariado corporativo.

Los aportes institucionales se focalizan en iniciativas encaminadas a la Calidad de la Educación y la Promoción Cultural, así mismo se canalizan aportes a iniciativas que contribuyen al fortalecimiento institucional de organizaciones dedicadas a reflexionar, investigar e incidir en temas de justicia, transparencia, democracia, medio ambiente y ciudadanía. Durante 2019 la Fundación SURA participó en 58 iniciativas, con una inversión de \$16,045 millones, en 16 departamentos de Colombia.



Por su parte el voluntariado corporativo es para EPS Suramericana S.A. una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y familias, y más allá de esto, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial. Durante 2019, participaron 3,395 personas en actividades de trabajo comunitario voluntario, 344 de EPS Suramericana S.A.

**Datos Personales.** Durante 2019 hubo grandes avances en materia de Protección de Datos Personales en la Compañía. La Alta Dirección continuó con su apoyo en este tema, lo cual se ve reflejado en lineamientos claros tanto para el Comité Directivo como para el resto de colaboradores de la Organización. Así mismo, se fortaleció el rol del Oficial de Datos, quien desempeñó sus actividades, y el Comité de Protección de Datos Personales con la participación de diversas Compañías, articuladas con el propósito de establecer una ruta para ejecutar acciones que permitan mantener la confianza por parte de empleados, proveedores y clientes al promover un adecuado tratamiento de sus datos personales al interior de todas las compañías de la Organización.

**Control Interno.** Se evidencian avances significativos en la implementación de mecanismos para la divulgación y evaluación de los principios del Sistema de Control Interno al interior de la Compañía, en virtud de los cursos que han sido implementados para el efecto. De otro lado, se observa la definición y priorización de objetivos de reporte y cumplimiento, basados en el fortalecimiento de conocimientos para la gestión de requerimientos externos, cumplimiento normativo y participación en los propósitos estratégicos de la Compañía.

La Compañía, además, define y aplica metodologías para la identificación, evaluación y control de los riesgos a los que se encuentra expuesta; y cuenta con un plan de continuidad definido y estructurado que promueve un liderazgo articulado entre las mismas y las metodologías para el análisis de impacto de negocio.

La Administración, la Junta Directiva y los diferentes Comités, realizan seguimiento a temas estratégicos y operativos que permiten verificar el cumplimiento de indicadores, presupuestos, ejecución de proyectos, entre otros. Igualmente, Auditoría Interna realiza evaluaciones periódicas e independientes, con el objetivo de monitorear los riesgos identificados en los procesos y evaluar la eficacia de los controles, aportando al cumplimiento del Sistema de Control Interno; y la Revisoría Fiscal da cuenta de su gestión y hallazgos.

Se concluye, con un grado de seguridad razonable, que la entidad cuenta con un sistema de control interno que cumple con los requisitos mínimos normativos exigidos, resultando importante definir un gestor que permita generar la comunicación integral de los elementos que conforman el sistema, y articular la implementación de acciones efectivas garantizando el mejoramiento continuo del mismo, y seguir trabajando en la implementación de políticas, procedimientos, capacitación y gobierno.

**Comité de Ética.** Durante el 2019 el Comité de Ética cumplió con su responsabilidad de promover la cultura ética y velar por el cumplimiento del programa de Ética y Cumplimiento al interior de la Compañía. Lo anterior, a través de actividades de prevención, encuentros y formaciones dirigidas a colaboradores, negociadores y proveedores en temas relacionados con conflictos de interés, aspectos éticos de la contratación, prácticas de competencia desleal y línea ética, entre otros. Así mismo, durante el ejercicio el Comité gestionó los casos

éticos y de posibles conflictos de interés recibidos, y emitió las recomendaciones que resultaron pertinentes, tal como la implementación de formularios de declaración de posibles conflictos de interés para los Administradores, empleados y proveedores.

**Gestión de Riesgos.** La gestión de los riesgos está enfocada en garantizar la solidez de la Compañía y de esta manera cumplir con la promesa de valor realizada, no sólo a nuestros clientes, sino también a todos nuestros públicos de interés.

La gestión de tendencias y riesgos se concibe como una manera de administrar la Organización, buscando la competitividad, sostenibilidad y la generación de confianza en el largo plazo con todos los grupos de interés. Este enfoque implica pasar de una postura reactiva a una disposición proactiva, para obtener resultados en el corto y largo plazo, con el fin de aprovechar oportunidades que permitan mantener vigente y relevante a la Organización.

En este sentido, la capacidad de observar el entorno y la Organización, para luego crear e implementar, no es una elección, es considerado una capacidad organizacional.

Para priorizar la gestión del sistema, durante el año 2019 se continuó con el concepto de riesgo relevante priorizado, el cual permitió enfocar los esfuerzos en pro de la solidez de la Compañía. A continuación, se describen los principales avances:

Con el propósito de garantizar la estabilidad de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en Colombia, y fomentar una cultura de autocontrol, la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular Externa 004 de 2018 que regula la implementación del sistema de riesgos, sentando las bases para que se dé una gestión de forma sistemática y formalizada. Si bien los nuevos requerimientos son más robustos que en el pasado, los elementos con los que cuenta hoy el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Compañía están altamente alineados con las exigencias normativas, permitiendo que la implementación se encuentre en un estado avanzado. Así mismo, los riesgos prioritarios del sistema de salud están en línea con el abordaje que la Compañía ha adelantado hasta la fecha.

**Riesgo Actuarial:** La gestión del riesgo actuarial tiene como objetivo proteger a la Compañía ante la posibilidad de ocurrencia de un evento negativo que afecte la sostenibilidad por el no entendimiento del riesgo asegurado dentro del ciclo del seguro, esto es, sus conexiones con el contexto poblacional, la gestión del riesgo en salud, el costo de los modelos de atención, el ingreso y la siniestralidad. Frente a la gestión del riesgo actuarial se fortalece la capacidad prospectiva y el entendimiento del riesgo desde la mirada actuarial de manera que se logren conexiones más fuertes entre las cifras analizadas y la realidad de negocio.

**Riesgo de Tarifación:** Se refiere a la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de políticas y prácticas inadecuadas en el diseño de productos y de errores en el cálculo de tarifas, que resulten insuficientes para cubrir los costos del negocio, los gastos administrativos y la rentabilidad esperada. Este riesgo puede surgir por una desviación en la incorporación de los riesgos de variables como frecuencia, severidad, morbilidad y cambios tecnológicos.

En EPS SURA se gestiona el riesgo desde ambos enfoques, tanto para los planes obligatorios como para los voluntarios, particularmente para el plan obligatorio (PBS), al tener la tarifa definida por el Gobierno, el margen de acción de la Compañía es reducido. Es por esto que la

Compañía gestiona el riesgo desde la planificación de los esquemas de atención en salud, buscando tanto que la actividad aseguradora se adhiera al máximo a los criterios considerados por el Estado en el proceso de tarificación, como que sea lo más eficiente posible. Adicionalmente, se monitorea la suficiencia y se retroalimenta al regulador para que éste realice los ajustes que considere pertinentes en su proceso de tarificación.

**Riesgo de Reservas Técnicas:** Este riesgo hace referencia a la probabilidad de pérdida como consecuencia de la subestimación o sobrestimación en el cálculo de las reservas técnicas y otras obligaciones contractuales. La Compañía realiza la gestión de este riesgo a través de un sistema de gestión que busca garantizar niveles de reservas adecuados, enmarcado en:

- El cumplimiento de los lineamientos y metodologías establecidas tanto por la Compañía como por la normatividad vigente.
- La definición de un gobierno con atribuciones claras en todos los niveles de la organización.
- Equipos de trabajo idóneos que cuentan con una visión integral de la Compañía y entendimiento profundo de las soluciones a su cargo, con el fin de interpretar y tomar decisiones en materia de reservas de forma adecuada.
- Procesos y herramientas que apalancan la gestión de este riesgo a través de controles debidamente establecidos.

**Riesgos en Salud:** Se reforzó la necesidad de completar el ciclo integral de la gestión del riesgo en salud a través de la profundización en aspectos como el monitoreo y la evaluación de las estrategias planteadas para intervenir la población. Dicha profundización permitió evaluar los retos de la Compañía durante el 2019 y garantizar resultados favorables en el marco de la salud, la satisfacción y la sostenibilidad de esta.

**Fallas de Mercado:** Tiene como objetivo proteger a la Compañía ante la posibilidad de que la estructura imperfecta del mercado de prestación de salud colombiano disminuya el bienestar propio y de sus afiliados, así como reconocer los mercados relevantes que la afectan, de manera que se pueda mitigar su impacto a través del subsistema de administración de riesgo de fallas de mercado. Durante el 2019, la compañía se dedicó al entendimiento de este riesgo y a partir de éste, las medidas para asegurar el cumplimiento de este subsistema.

**Riesgo de Grupo:** Posibilidad de pérdida en la Compañía como resultado de participaciones de capital o actividades u operaciones con entidades que forman parte del mismo grupo empresarial. Contagio, concentración, conflicto de intereses. Durante el 2019, la Compañía se dedicó al entendimiento de este riesgo y a partir de éste las medidas para asegurar el cumplimiento de este subsistema.

**Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):** Con el fin de brindar seguridad razonable con respecto a la gestión del riesgo operativo y al cumplimiento normativo, basados en el Código de Buen Gobierno de la Compañía, durante el año 2019 se aprobó el apetito de riesgos de aspectos relevantes del Sistema, en el cual se reitera la responsabilidad de todos los colaboradores de la Compañía frente a la gestión de los riesgos derivados de sus funciones y la creación de los mecanismos de control pertinentes.

En este sentido, se viene avanzando en la apropiación de "Protiviti", como única herramienta que soporta la gestión de riesgos en procesos, siendo un habilitador para el mantenimiento del sistema y generando capacidades a los líderes de los procesos a través de la autogestión, autoevaluación y autocontrol en cada una de las etapas de la gestión de riesgos en procesos.

Así mismo, esta herramienta permite mayores eficiencias en la actualización y monitoreo anual del perfil de riesgos.

Sumado a lo anterior, en cuanto a la gestión de los eventos de riesgos se continúa trabajando en el fortalecimiento del rol de Gestor de Eventos de Riesgos, logrando incrementar la cobertura y los niveles de conciencia frente a la importancia del registro de los riesgos materializados y la definición de planes de acción que permitan intervenir la causa raíz por las cuales estos se materializan.

**Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis:** La gestión de continuidad de negocio y gestión de crisis continúa efectuándose de manera constante y sistemática para incrementar los niveles de preparación y resiliencia organizacional. En particular este año, se fortaleció la estructura de gobierno del sistema, aumentando el nivel de consciencia y apropiación, principalmente en las instancias estratégicas y tácticas. Adicionalmente, se estructuró el modelo de madurez del Sistema de Continuidad, herramienta que permitirá diagnosticar el nivel de madurez actual y las acciones para obtener el nivel deseado acorde con el apetito de riesgo de la Compañía. Sumado a lo anterior, se continuó fortaleciendo y afianzando la capacidad de respuesta en escenarios de desastre con afectación a clientes y/o de grave interrupción de las operaciones. También se resalta el fortalecimiento de la gestión de riesgo reputacional acorde a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 004 de 2018.

Para finalizar, se propusieron y desarrollaron nuevos escenarios de pruebas, se realizó una evaluación independiente y objetiva del sistema, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

**Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT):** Se continúan tomando las medidas necesarias para promover una cultura de prevención, detección y reporte del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En particular en 2019, se posesionó el nuevo Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente de la Compañía, se logró mayor apropiación de las políticas y criterios en roles clave para la toma de decisiones cuidando el riesgo. Se diseñó e implementó un nuevo modelo de operación del sistema orientado a fortalecer las capacidades tácticas y operativas. Adicionalmente, se avanzó en el proyecto de modernización de la plataforma tecnológica que habilita los procesos de conocimiento del cliente de forma efectiva, eficiente y oportuna. Sumado a esto, se llevaron a cabo los procedimientos anuales de auditoría interna y externa del sistema, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

**Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM):** Con el fin de mantener un adecuado Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, se realizó un monitoreo y reporte constante del Valor en Riesgo (VaR) del portafolio, usando para su estimación las metodologías regulatorias y las metodologías internas aprobadas por la Junta Directiva. Adicionalmente, se realizaron actualizaciones en los límites de tolerancia para el riesgo de mercado y pruebas de Back y Stress Testing a la metodología interna, con el fin de asegurar que las mediciones reflejen de manera adecuada la realidad del mercado y el perfil de riesgo definido para la Compañía.

**Gestión de riesgo de Crédito:** Busca disminuir la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de terceros con la Compañía, en los términos acordados. Para gestionar este riesgo, se cuenta con un enfoque

que contempla la identificación, evaluación, medición y seguimiento de los emisores y contrapartes relacionados con las inversiones.

**Gestión de riesgo de Liquidez:** Hace referencia a la capacidad de la Compañía de generar los recursos para cumplir con las obligaciones adquiridas y el funcionamiento de los negocios. La gestión del riesgo de liquidez de la Compañía se ve altamente influenciada por la dinámica de pagos por parte de la ADRES en los recobros NO PBS.

Para la gestión de este riesgo, la Compañía orienta sus acciones en el marco de una estrategia de administración de liquidez para corto y largo plazo, la cual contempla aspectos coyunturales y estructurales, con el fin de asegurar que se cumpla con las obligaciones adquiridas, en las condiciones inicialmente pactadas y sin incurrir en sobrecostos. Para la Compañía es de vital importancia que el subsistema de liquidez vele por la conexión con las áreas de negocio que inciden en la disponibilidad o utilización de recursos financieros

En la Compañía hemos fortalecido nuestro Gobierno Corporativo, es por eso por lo que seguimos avanzando en la dinámica de nuestros Comités de Riesgos y la responsabilidad que esto conlleva con la Junta Directiva.

**Sistema de Gestión de Riesgo de Cumplimiento:** La gestión de este riesgo busca propiciar en la Compañía un adecuado ambiente de cumplimiento, en el que todos los colaboradores asumen activamente una responsabilidad. Durante el 2019, los esfuerzos se centraron en el fortalecimiento de las actividades que se deben desarrollar para la recepción y adecuada respuesta de los requerimientos que realizan las entidades estatales a la Compañía, acompañamiento en la implementación de normas que por su complejidad lo requieren y acompañamiento de visitas de los entes de supervisión y control.

## 5. INFORME ESPECIAL GRUPO EMPRESARIAL SURA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se presenta a continuación el Informe Especial del Grupo Empresarial SURA:

### COMPOSICIÓN DEL GRUPO EMPRESARIAL SURA

Compañía controlante (Matriz): Grupo de Inversiones Suramericana S.A. (Grupo SURA)

Grupo SURA es la compañía matriz del Grupo Empresarial SURA, presente en 10 países de América Latina y con foco estratégico en los servicios financieros de seguros, pensiones, ahorro, inversión, gestión de activos y banca. Sus acciones se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y cuenta con un programa de ADR nivel 1 listada en la NYSE.

Compañía que reporta el Informe de Grupo Empresarial: **EPS Suramericana S.A.**

### DECLARACIONES Y CUMPLIMIENTO LEGAL

- El Grupo Empresarial SURA, al 31 de diciembre de 2019, lo integraban 85 compañías (en adelante las 'Compañías').

- Durante el periodo reportado, las Compañías realizaron operaciones entre ellas de manera eventual, y tanto estas, como las celebradas con terceras partes, se pactaron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas que reconozcan las sinergias como Grupo Empresarial y protegiendo el equilibrio contractual.
- Las operaciones y decisiones de las compañías del Grupo Empresarial SURA, no fueron adoptadas por influencia o en interés exclusivo de su Matriz. Además, fueron tomadas, o se dejaron de tomar, buscando generar valor para todo el Grupo, en el mejor interés de las Compañías controladas involucradas en las operaciones.
- Las operaciones de mayor importancia celebradas entre las compañías del Grupo Empresarial SURA se ajustan a las disposiciones legales aplicables, a la "Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas" y demás normas internas que la desarrollan, y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de las sociedades.

### **OPERACIONES CELEBRADAS ENTRE EPS SURAMERICANA S.A. Y LAS DEMÁS COMPAÑÍAS DEL GRUPO EMPRESARIAL**

\*Cifras expresadas en millones de pesos colombianos (COP)

| <b>Cuentas Activas</b>                                |   |              |
|---|---|--------------|
| <b>Contraparte</b>                                    | <b>Concepto</b>                         | <b>Monto</b> |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.                   | Arrendamientos                          | 348          |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.            | Arrendamientos                          | 11           |
| SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.               | Arrendamientos                          | 490          |
| CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S. | Otras Operaciones de bienes y servicios | 2            |
| DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.                | Otras Operaciones de bienes y servicios | 1            |
| OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.             | Otras Operaciones de bienes y servicios | 0            |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.                     | Otras Operaciones de bienes y servicios | 1,680        |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.                   | Otras Operaciones de bienes y servicios | 2            |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.            | Otras Operaciones de bienes y servicios | 11,018       |
| SURAMERICANA S.A.                                     | Otras Operaciones de bienes y servicios | 0            |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.                   | Seguros                                 | 2            |
| <b>Cuentas Pasivas</b>                                |   |              |
| <b>Condiciones Especiales</b>                         | <b>Concepto</b>                         | <b>Monto</b> |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.                   | Arrendamientos                          | 356          |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.            | Arrendamientos                          | 11           |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.    | Arrendamientos                          | 499          |
| ARUS S.A.                                  | Otras Operaciones de bienes y servicios | 1,998        |
| DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.     | Otras Operaciones de bienes y servicios | 8,165        |
| ENLACE OPERATIVO S.A.                      | Otras Operaciones de bienes y servicios | 1,558        |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.          | Otras Operaciones de bienes y servicios | 251          |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.        | Otras Operaciones de bienes y servicios | 275          |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S. | Otras Operaciones de bienes y servicios | 5,783        |
| SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.    | Otras Operaciones de bienes y servicios | 188          |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.          | Seguros                                 | 2,362        |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.        | Seguros                                 | 486          |
| <b>Ingresos</b>                            |   |              |
| <b>Contraparte</b>                         | <b>Concepto</b>                         | <b>Monto</b> |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S. | Arrendamientos                          | 1,533        |
| ARUS S.A.                                  | Otras Operaciones de bienes y servicios | 90           |
| DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.     | Otras Operaciones de bienes y servicios | 11,589       |
| ENLACE OPERATIVO S.A.                      | Otras Operaciones de bienes y servicios | 5            |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.          | Otras Operaciones de bienes y servicios | 4,345        |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S. | Otras Operaciones de bienes y servicios | 393          |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.        | Seguros                                 | 218          |
| <b>Gastos</b>                              |   |              |
| <b>Contraparte</b>                         | <b>Concepto</b>                         | <b>Monto</b> |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.        | Arrendamientos                          | 65           |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S. | Arrendamientos                          | 8            |
| SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.    | Arrendamientos                          | 50           |
| ARUS S.A.                                  | Otras Operaciones de bienes y servicios | 13,717       |
| DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MÉDICA S.A.S.     | Otras Operaciones de bienes y servicios | 112,671      |
| ENLACE OPERATIVO S.A.                      | Otras Operaciones de bienes y servicios | 6,371        |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S. | Otras Operaciones de bienes y servicios | 420,059      |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.          | Seguros                                 | 5,686        |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.        | Seguros                                 | 4,958        |

|   |                           |     |
|---|---------------------------|-----|
| CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S. | Servicios administrativos | 109 |
| OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.             | Servicios administrativos | 7   |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.                     | Servicios administrativos | 18  |
| SURAMERICANA S.A.                                     | Servicios administrativos | 32  |

**Operaciones consolidadas Grupo Empresarial SURA:** La información consolidada de las operaciones entre todas las compañías del Grupo Empresarial puede ser consultada en el Informe Especial de Grupo Empresarial publicado por Grupo SURA.

Entre las operaciones allí registradas se encuentran préstamos entre compañías vinculadas con términos, condiciones y tasas de interés contractualmente pactadas; prestación de servicios financieros, de administración, TI y nómina; arrendamientos y sub-arrendamientos de inmuebles (oficinas y locales comerciales); re-facturación de servicios públicos; pólizas de Seguros; pagos de dividendos, entre otras.

Atentamente,

**JUNTA DIRECTIVA**

**Principales**

Sergio Pérez Montoya  
Carlos Armando Garrido Otoyá  
Augusto Galán Sarmiento

**Suplentes**

Juan Pablo Loureiro de Rada  
Mauricio Maya Osorio  
Jhon Jairo Uribe Velásquez

**REPRESENTANTE LEGAL**

Gabriel Mesa Nicholls

Medellín, 6 de febrero de 2020