



**PREVISORA**  
S E G U R O S

**Informe de  
Gestión –  
Primer  
Semestre 2018**

# 1. Planeación

Con la Misión de liderar, coordinar y articular la Planeación Estratégica de la compañía y dirigir el proceso de desarrollo integral del Talento Humano, se ha venido fortaleciendo el trabajo de la Gerencia, hacia el liderazgo que le corresponde frente a la estrategia de la entidad y hacia el desarrollo de un trabajo articulado que le permita proporcionar talento cualificado, altamente motivado, conocedor del negocio y orientado al cumplimiento de la estrategia.

Para tal efecto, los siguientes son los avances desarrollados durante el primer semestre de 2018, para los pilares de Estrategia Corporativa, Proyectos estratégicos y Desarrollo integral del talento humano.

## 1.1 Estrategia Corporativa:

### ✓ **Plan estratégico 2017-2021 “Una sola voz”**

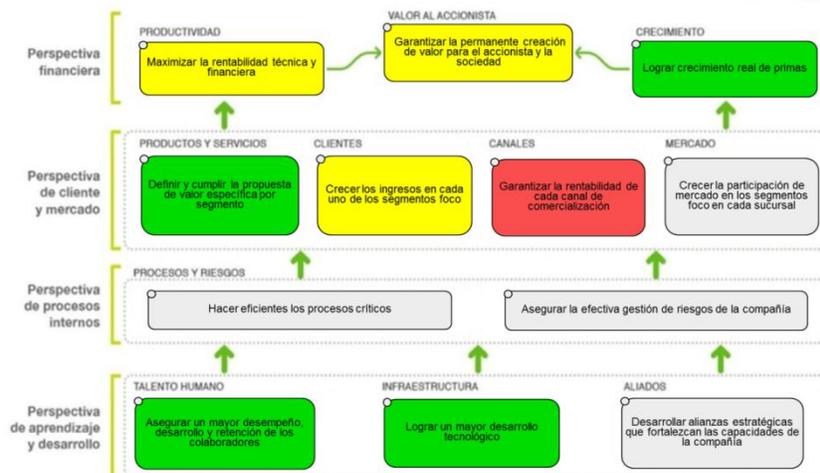
En lo corrido de 2018 se ha dado seguimiento al plan estratégico de la compañía a través de la alineación de los indicadores y metas del mapa corporativo, definición del modelo de compensación y construcción de mapas de desdoblamiento con las vicepresidencias y áreas de presidencia.

De otra parte, se está revisando, analizando y ajustando la metodología de reuniones estratégicas de análisis RAE y su migración hacia la implementación de un sistema de gestión de la estrategia.

Mensualmente se presentan al Comité de Presidencia los principales resultados y aspectos relevantes para cada uno de los objetivos estratégicos del mapa corporativo, derivados de los ejercicios de seguimiento, y cada dos meses al Comité de Estrategia y Negocio.

A junio de 2018, el mapa corporativo presenta el siguiente comportamiento:

## Mapa Estratégico Corporativo 2017-2021



### ➤ La Perspectiva Financiera se ve impactada por los siguientes objetivos:

- Garantizar la permanente creación de valor para el accionista y la sociedad, por el indicador de “Ebitda de gestión” con un cumplimiento de la meta a mayo de 65%.

Esta afectación se produce fundamentalmente por la volatilidad del dólar, que ocasiono que se afectaran las reservas de terremoto (títulos en dólares). Frente a esto, la entidad adelanta una estrategia defensiva del portafolio que se viene ejecutando desde el mes de abril para blindar dicha afectación con una cobertura más agresiva.

Así mismo, se continúa avanzando en el esfuerzo de depuración de la reserva de siniestros.

- Maximizar la rentabilidad técnica y financiera, por el indicador de “Tasa de rentabilidad del portafolio de gestión” con un cumplimiento de la meta de 50%.

Aquí nuevamente el comportamiento de la tasa de cambio, afectada por variables exógenas tales como la volatilidad cambiaria en los mercados, ha producido un resultado negativo frente al esperado. Sobre esto, de una parte se mantiene la estrategia defensiva para el portafolio de otros ramos incluido el de terremoto; y de otra, se mantiene un mínimo de cobertura cambiaria en el portafolio de moneda extranjera del 50% del total de la posición.

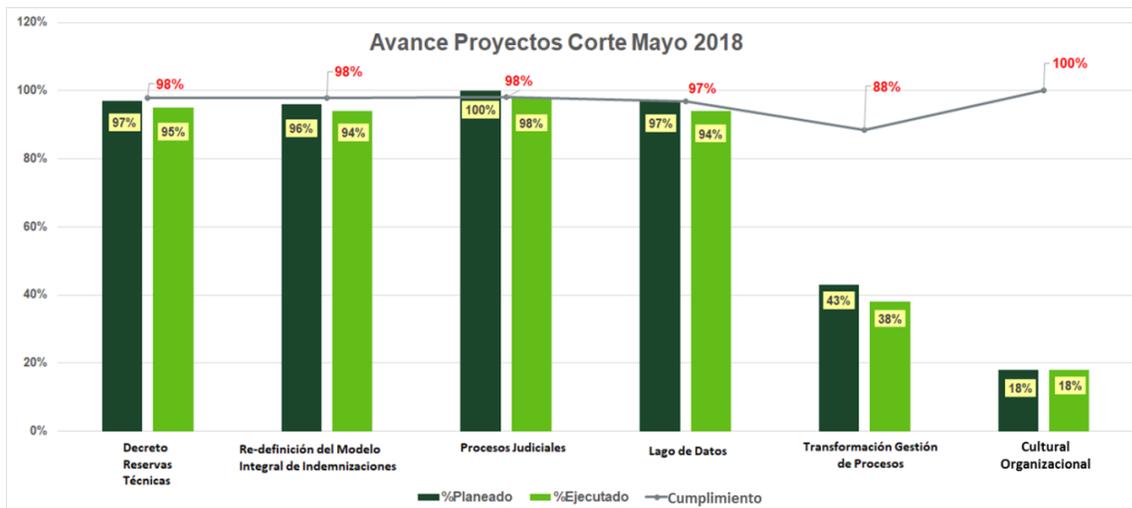
➤ **La Perspectiva Cliente y Mercado** se ve impactada por los siguientes objetivos:

- Crecer los ingresos en cada uno de los segmentos foco, por los indicadores de “Cumplimiento de primas de nuevos negocios” con un cumplimiento de la meta de 84%, “Cumplimiento presupuesto de primas emitidas de nuevos negocios privados” con un cumplimiento de la meta de 90% y “Cumplir el presupuesto de primas emitidas de negocios de personas” con un cumplimiento de la meta de 71%.
- Garantizar la rentabilidad de cada canal de comercialización, por los indicadores de “Incrementar el número de aliados productivos” con un cumplimiento de la meta de 68% y “Crecer en el número de aliados comerciales nuevos productivos” con un cumplimiento de la meta de 6%.

Estrategias en el cumplimiento de metas han venido siendo puestas en marcha.

## 1.2 Proyectos Estratégicos:

Durante el 2018 se están desarrollando los proyectos estratégicos que presentan a mayo el siguiente comportamiento:



La oficina de la PMO de Previsora desarrolló las siguientes actividades:

- Seguimiento y control de los proyectos estratégicos
- Definición de nuevos proyectos estratégicos

- Fortalecimiento de las capacidades de la organización mediante la construcción de metodologías de alineación estratégica e impacto en portafolio para nuevas iniciativas a través de la planeación y medición de beneficios
- Cierre de los proyectos estratégicos: Gestión Documental y Core
- Inicio del Programa Transformación Cultural: Proyectos (Definición y socialización de la cultura organizacional y Transformación de Gestión de procesos).

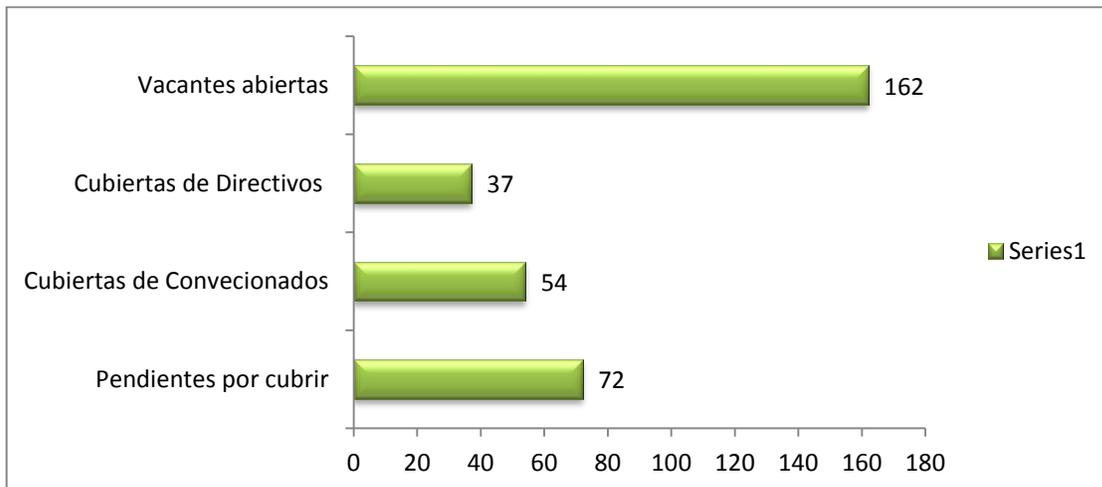
### **1.3 Desarrollo Integral del Talento Humano**

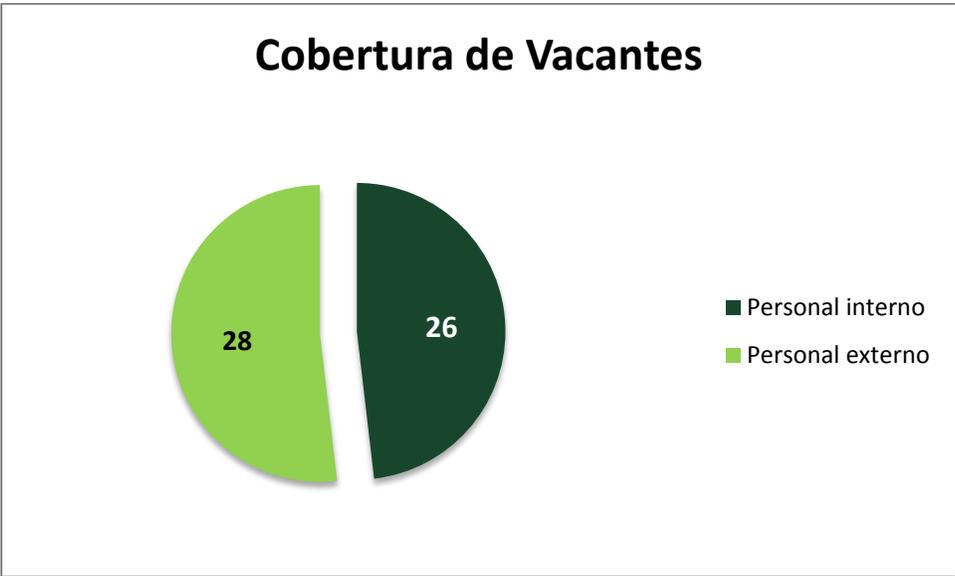
El Desarrollo integral del talento humano tiene como pilares fundamentales Selección del recurso idóneo conforme los perfiles requeridos y formalizados por cada líder de área, la Formación que busca el desarrollo de las capacidades requeridas por cada rol conforme el plan de desempeño acordado, transformación de la cultura el cual es el driver principal para el cumplimiento de la estrategia desde el factor y compromiso humano y por último el Plan de Alto Desempeño (PAD) que busca evaluar como el recurso que hace parte de los equipos de trabajo cumple sus metas y muestra comportamientos apropiados para el desarrollo de sus actividades.

#### **✓ SELECCIÓN**

##### Vacantes

El año inició con 162 vacantes las cuales su gestión durante el primer semestre del año reporta los siguientes resultados:

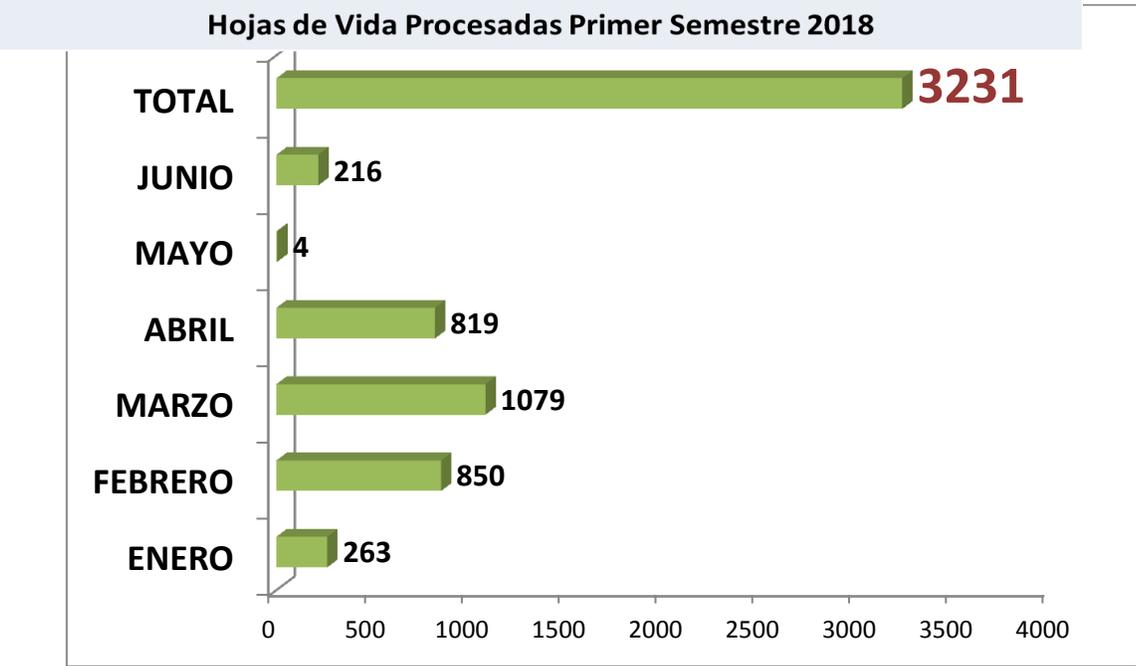




Por Ley de Garantías se realizaron los nombramientos el 18 de junio y 03 de julio de 2018.

De las 53 vacantes cubiertas con 26 nombramientos que corresponden a personal interno, vale la pena anotar que éstas generan nuevas vacantes.

Como dato adicional, se han revisado, analizado y cruzado 3231 hojas de vida como parte de la evaluación del proceso de selección.



✓ **FORMACIÓN:**

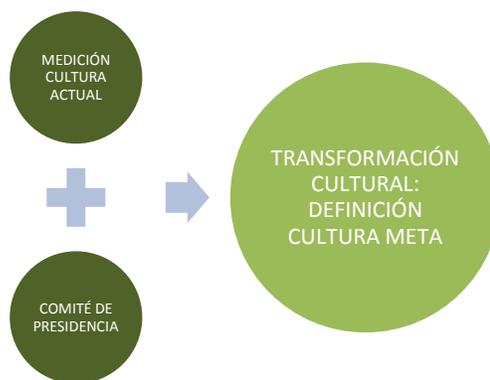
Dando continuidad a las líneas de formación definidas con la Universidad Corporativa, se definió el plan de formación 2018, en el siguiente cuadro se informan por cada facultad que se busca desarrollar los programas que apoyan dicho desarrollo, personas inscritas, asistentes y porcentaje de participación:

FACULTADES	PROGRAMA	HORAS DE FORMACIÓN X PERSONA	INSCRITOS	ASISTENTES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CAPACIDADES MEDULARES	Diplomado "Lo que todos debemos saber de seguros y nadie nos ha contado"	122	159	156	98%
	Excel	10	49	45	92%
CAPACIDADES PARA EL DESEMPEÑO	Diplomado de Contratación Estatal	79	54	47	87%
	Entrenamiento nuevo modelo de Indemnizaciones	20	52	47	90%
	Entrenamiento Ramos Técnicos Jefatura de Transportes	8	115	105	91%
CAPACIDADES HUMANAS	Transformado Previsora (Formador de	8	145	138	95%

	Formadores)				
<b>TOTAL</b>		574	538	93%	

## ✓ TRANSFORMACION CULTURAL

Como iniciativa planteada durante el 2017 para transformar la Cultura de la Compañía buscando apalancar la estrategia definida 2017-2021, durante el 2018 se inició el programa “Transformando Previsora”, cuyos avances se enumeran a continuación:



**CULTURA META:** Definición de valores corporativos con sus respectivos comportamientos:



## ✓ Plan de Alto Desempeño

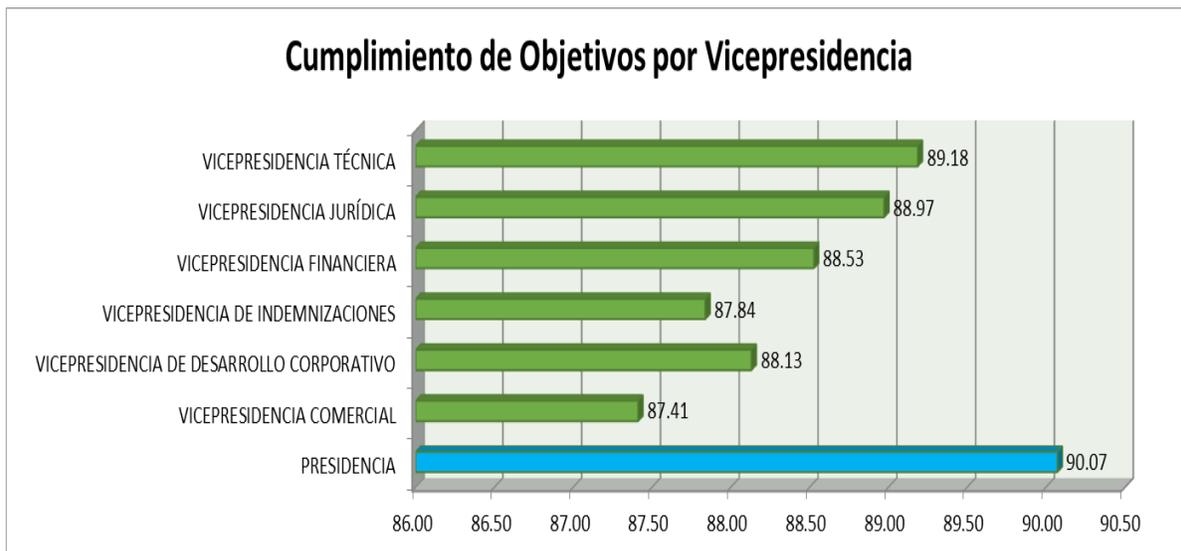
Durante el primer semestre del año se socializaron ante los Comités primarios de Vicepresidencia, los resultados obtenidos en el proceso de gestión del desempeño del año 2017, Calificación de objetivos y competencias por encima del 70% del 91.32% y se presentaron los funcionarios que se destacaron por su alto desempeño seleccionando a los 39 candidatos a reconocimiento.

Se acompañó metodológicamente a las distintas áreas en la definición de retos para la vigencia 2018.

**(Número de empleados que cumplen con la calificación de objetivos y competencias por encima del 70%/ Número total de empleados que aplicaron la medición META: 90%),**

NÚMERO DE EMPLEADOS CON CALIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y COMPETENCIAS POR ENCIMA DE 70%	484	91.32
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS QUE APLICARON LA MEDICIÓN	530	





Se realizaron reuniones de acompañamiento a las áreas para el correcto planteamiento de los retos propuestos para el 2018, según la metodología SMART.

## 2.0 Innovación y Procesos

Con la Misión de liderar, coordinar y articular la estrategia de Innovación de la Compañía y dirigir los procesos de Calidad, asegurando el mejoramiento continuo y su coherencia con la Estratégica de la compañía ha iniciado el camino de fortalecimiento del equipo interno para apoyar dicha misión y estructurar los modelos requeridos para llevarlo a cabo.

Para tal efecto, los siguientes son los avances desarrollados durante el primer semestre de 2018, para los pilares de Innovación y Mejoramiento de procesos.

### 2.1 Innovación

Como parte de los esfuerzos desarrollados en esta área de investigación y apoyo estratégico, la Gerencia tiene como fin definir y fortalecer los métodos y procesos en la gestión de procesos y la gestión del conocimiento y la innovación, como parte de su plan de implementación se está desarrollando el proyecto estratégico “Transformación de la Gestión de Procesos”, mediante el cual se está re expresando la cadena de valor del negocio y definiendo la nueva metodología de gestión de procesos y se definió la política y los lineamientos metodológicos para la gestión del conocimiento y la innovación.

Adicional al marco metodológico que se está desarrollando, ha enfocado sus esfuerzos a apoyar al negocio y a los líderes funcionales de cada área en el análisis y desarrollo de las siguientes iniciativas:

- Gerencia de Canales: Apoyo y marco metodológico para la construcción de una red de prestatarios de servicios de salud para el ramo de Accidentes Personales y de sus procesos operativos de gestión.
- Gerencia de Canales: Apoyo y marco metodológico para la definición de los procedimientos operativos y de gestión del canal alternativo UNT.
- Gerencia de Canales: Apoyo y marco metodológico para la definición de los procedimientos operativos y de gestión del canal alternativo Venta en sitio de trabajo.
- Vicepresidencia Desarrollo Corporativo: Apoyo y marco metodológico para el desarrollo de una prueba de concepto de la tecnología de Automatización robótica de procesos (RPA por su sigla del inglés Robotic Process Automation), con aplicación en la renovación de pólizas de automóviles y en la integración de datos entre el operador del canal de venta en sitio de trabajo con el sistema “core” de la Compañía.
- Vicepresidencia de Indemnizaciones: Apoyo y marco metodológico para la definición e implementación de una mejora en eficiencia y calidad del servicio en la operación de la asistencia en los remos de hogar y automóviles.
- Gerencia de Innovación y Procesos: Registro y estructuración de nuevas iniciativas: Certimail, Sarlaft Digital, Punto de Atención Virtual, Herramientas para la supervisión de contratos, proceso de Cumplimiento normativo, Causación de facturas, ventas contact center, ventas web, canal de corresponsalía.
- Gerencia Reaseguros: Estructuración de un proceso contractual de consultoría para el rediseño de los procesos de la cadena de valor de negocios con reaseguro.
- Gerencia de Innovación y Procesos: Formulación del plan para la Gestión del Conocimiento en la Compañía, de acuerdo con lo establecido en el Plan sectorial del sector hacienda.
- Gerencia de Innovación y Procesos: Acompañamiento metodológico para el avance y cierre de las iniciativas de innovación que se encontraban en curso en la Compañía al finalizar el año 2017, tales como: PYG renovaciones, Web Service automát, RC Individual Servidores Públicos, RC Individual anexo mascotas y Ciber seguro.

## **2.2 Mejoramiento de procesos**

Con el liderazgo y coordinación de la Subgerencia de Mejoramiento de procesos, se han adelantado las siguientes acciones:

- Actualización de los procesos en cuanto a los cambios en la estructura organizacional.

- Actualización y soporte en el monitoreo a 44 indicadores propios de los procesos.
- Elaboración del diagnóstico y plan de mejoramiento para la Sucursal Centro de Servicios Masivos.
- Elaboración del autodiagnóstico del modelo integrado de planeación y gestión en la Compañía.
- Análisis de cargas laborales en la Gerencia de SOAT por centralización de las operaciones del ramo, para optimizar el recurso humano en el proceso.
- Gestionar los planes acción por áreas para las notas de mejora propuestas en la auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad realizada por Icontec.
- Seguimiento a los planes sectorial e institucional de la Compañía.
- Apoyo en el desarrollo de los proyectos organizacionales que adelanta la Compañía en la diagramación de los flujos de procesos, entre ellos: indemnizaciones, reservas y gestión documental.
- Apoyo en la formalización y la divulgación de la documentación por medio de la herramienta Isolución.
- Apoyo a los procesos en el desarrollo de las actividades del sistema de gestión de calidad dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.

### **2.3 Tecnología de Información**

Con la Misión de liderar, coordinar y diseñar los planes y estrategias que busquen contribuir con el cumplimiento de los objetivos organizaciones a través de las tecnologías de la información, la Gerencia de Tecnología de Información describe los siguientes avances desarrollados durante el primer semestre de 2018 respecto a los pilares de Mantenimiento de sistemas de información, proyectos de tecnología y Servicios de Tecnología

### **2.4 Mantenimiento de sistemas de información**

Se debe considerar como una área crítica y pilar fundamental para apalancar el desarrollo tecnológico, dado que en los sistemas que soportan la operación de la compañía se encuentra representado el ADN que nos hace únicos ante las demás empresas del sector, sus desarrollos e implementaciones deben estar alineadas a la estrategia corporativa y enfocar sus esfuerzos en habilitar soluciones que faciliten la estrategia comercial y operativa.

Como parte de los esfuerzos desarrollados en esta área se encuentra los planes de choque de SISE 3G y Reaseguros, los cuales nacieron como una alternativa para suplir cuanto antes algunas necesidades críticas del negocio que habían estado congeladas mientras se evaluaba la viabilidad de un cambio de Core, sin embargo después del análisis y las recomendaciones realizadas

por nuestro partner PwC (Price WaterHouse Coopers) nos recomiendan que antes de realizar un cambio de tal magnitud se requiere la creación de un plan de diagnóstico y evaluación corporativo que apalanque y documente adecuadamente las necesidades actuales y lo requerido en capacidades tecnológicas mediante la creación de un modelo propio de Arquitectura Empresarial para Previsora. Mientras se formaliza el modelo de arquitectura empresarial, se opta por habilitar las funcionalidades más críticas y se estructura 4 iniciativas de trabajo para tal fin:

✓ **Plan de choque SISE**

Se estableció como solución a las necesidades de las áreas misionales técnica y comercial, con un alcance y beneficio definidos:

Alcance:

- Mejora en Expedición de todos los ramos, productos y funcionalidades que actualmente se encuentran en SISE 3G (Autos, Cumplimiento, Manejo, RC, Transportes, Incendio, Sustracción, Montaje Maquinaria, Corriente Débil y Rotura de Maquinaria).
- Nuevas funcionalidades optimizadas en el manejo de reglas y parametrización.
- Cargues masivos de riesgos para los ramos autos y generales.
- Optimización en la gestión de pólizas colectivas
- Nueva funcionalidad para expedición delegada.

**Beneficios:**

- Interfaz de usuario amigable
- Proceso de cotización en una (1) pantalla, permitiendo cotizar de una forma ágil y sencilla.
- Proceso de Suscripción y endosos en dos (2) pantallas, reduciendo los tiempos de suscripción
- Emisión Masiva de pólizas individuales y agrupadoras (Autos y RC).
- Emisión y endosos de pólizas colectivas (Autos).
- Proceso de cargue masivo por múltiples usuarios de forma simultanea (Autos y RC).
- Autorización Masiva en Eventos y uso en dispositivos móviles.

## ✓ **Plan Reaseguros**

Debido a la problemática presentada por los procesos manuales que hoy en día lleva a cabo la Gerencia de Reaseguros, se decidió automatizar los procesos que le impactan más al área, desde el punto de vista carga y riesgo operativo. Para ello se creó el plan de mejoramiento denominado “Reaseguros Express”, que comprende la automatización de los siguientes procesos:

- Cesión Automóviles
- Cesión Vida
- Apertura de la cuenta corriente
- Órdenes de Pago a Reaseguradores
- Estados de cuenta
- Participación de Utilidades

## ✓ **Web Service CONTACTA**

Actualmente el Contact Center tiene acceso a SISE 2G para el proceso de consulta de pólizas, en este proceso se toma información relevante para la radicación de siniestros del ramo de autos y en general para brindar información a los asegurados. Cuando se requiere radicar un siniestro de autos, es necesario copiar y pegar ciertos campos de SISE a CONTACTA, lo que ocasiona que el proceso sea más largo y se incrementen los tiempos de llamada y atención al cliente externo.

La Gerencia de servicio al cliente hizo un documento de definición donde se plantea la necesidad y el desarrollo de un web service para realizar la consulta de pólizas y el registro del siniestro en el Sise de forma automática

Se han realizado reuniones de aclaración con las áreas involucradas y se solicitó la cotización al proveedor del sistema SISE para estimar el esfuerzo, los costos e iniciar el desarrollo.

## ✓ **Web Service AUDATEX**

Con el nuevo modelo operativo de indemnizaciones del ramo de automóviles liderado por la Vicepresidencia de indemnizaciones se solicitó la integración de la información con el proveedor Audatex de las coberturas de pérdida menores por daños y pérdida total por daños de los siniestros registrados en el sistema Sise

La integración con el sistema (Core) de La Previsora deberá realizarse por medio de web service, éste ya se encuentra implementado en nuestro sistema y el proponente deberá adaptarse a la infraestructura actual mediante las siguientes acciones::

Este plan tiene dos etapas

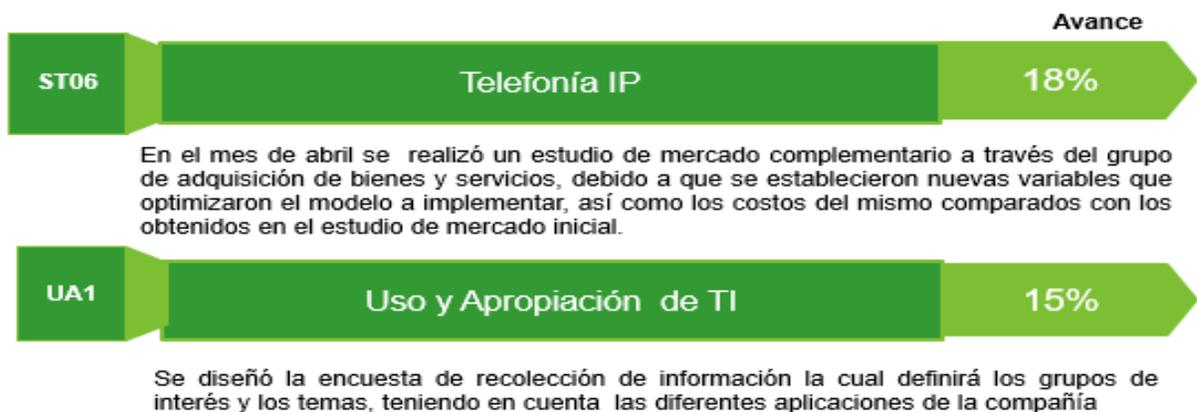
- Envío de información desde el sistema SISE a Audatex
- Recepción de información actualizada desde Audatex a SISE

## **2.5 Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología (PETI) 2018**

Dentro de la gestión del área para el periodo de enero a Junio de 2018, el Plan Estratégico de Tecnología de la compañía tiene previsto un portafolio de proyectos el cual lidera la Gerencia de Tecnología y que con apoyará algunos avances requeridos en infraestructura y modernización de la compañía.

A continuación, se presenta el portafolio y el avance de los proyectos en ejecución:

### **PROYECTOS PETI 2018**



Estado con fecha de corte de 30 de mayo.

## **2.6 Servicio**

Dentro de la misión de la Gerencia de Tecnología está el ofrecer a los usuarios soluciones tecnológicas que faciliten sus labores y brindarles el soporte técnico que esperan con el componente de calidad, efectividad y actitud de servicio.

Como parte de las acciones desarrolladas en lo transcurrido del año 2018, la Gerencia de Tecnología se propuso cambiar la manera de ofrecer sus servicios a usuario final brindando una mejor atención por medio de la línea de mesa de ayuda y por supuesto mejorando los canales de comunicación facilitando al usuario el acceso a los diferentes canales de comunicación, por consiguiente, se implementó:

- ✓ Nueva imagen de la mesa de servicios:
  - Imagen corporativa, plantillas comunicativas
  - Extensión 1111 desde Casa Matriz y Estatal para mayor facilidad en la comunicación.
  - Actualización de planta telefónica con plataforma contingente asegurando disponibilidad de 100% ante el servicio de atención.
  
- ✓ Actualización de perfiles, cargos y áreas en nuestros sistemas de apoyo, luego de la reestructuración los cuales ofrecieron mayor efectividad en las labores de los usuarios:
  - Actualización en grupos sobre correo electrónico
  - Actualización del directorio activo
  
- ✓ Fortalecimiento de nuestros enlaces de comunicaciones para el 100% de sucursales por medio de un esquema principal y contingente.
  
- ✓ Mejoras y efectividad de procesos de tecnología:
  - Comité de cambios tecnológicos
  - Proceso de actualización de inventarios
  
- ✓ Fortalecimiento del esquema de seguridad informática:
  - Implementación de equipos de seguridad sobre la red
  - Implementación de nuevos controles sobre el monitoreo de los equipos activos por medio de alertas (SOC)
  
- ✓ Indicadores:
  - Disponibilidad de Infraestructura (Servidores y almacenamiento)
  - Disponibilidad de Base de datos

- Disponibilidad de Redes Lan y WAN
- En proceso de creacion indicadores de Gestion de servicio, atencion de incidentes y gestion de requerimientos.

### 3.0 Secretaría General

#### 3.1 Contratación

La compañía continúa apoyando activamente el proceso de contratación, prestando asesoría para que todos los procesos en las diferentes modalidades fluyan y se ajusten a los requerimientos establecidos en la circular de contratación vigente.

Durante el primer semestre del año 2018, con corte a 30 de junio, se realizaron los siguientes trámites relacionados con contrataciones:

<b>INFORME DE GESTIÓN CONTRACTUAL 2018</b>		
<b>TRÁMITE</b>	<b>N° DE PROCESOS</b>	<b>VALORES PESOS</b>
ANULADO	1	\$ 0,00
ADICIONES	17	\$ 10.918.879.352,00
INVITACIÓN ABIERTA	6	\$ 38.719.791.172,00
INVITACIÓN CERRADA	20	\$ 4.414.111.739,00
CONDICIONES ESPECIALES	7	\$ 8.135.190.286,00
ÓRDENES DE SERVICIO	140	\$ 5.227.297.941
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>\$ 67.415.270.490,00*</b>

\*Cifras a nivel nacional.

Así mismo se realizaron importantes modificaciones al Manual de Contratación Vigente, dirigidas principalmente a hacer más eficientes los mecanismos y

procesos de contratación, respondiendo a las necesidades requeridas por las diferentes áreas de la compañía. Entre las modificaciones más importantes se encuentra la inclusión del Comité de Contratación y del Grupo de Adquisición de Bienes y Servicios, así como los ajustes realizados frente a la aplicación de las prórrogas, adiciones y modificaciones a los contratos.

Adicionalmente se ha venido trabajando en la elaboración del nuevo Manual de Contratos del Giro del Negocio, documento que será la base para facilitar la suscripción de los contratos denominados como del giro del negocio. Se espera con la aplicación del mismo que se contribuya de manera eficiente a garantizar la calidad de los productos, bienes, obras y/o servicios contratados por La Previsora.

Por último, resaltamos la labor de seguimiento y apoyo continuo desde la Gerencia de Contratación y Recursos Físicos y del Grupo de Adquisición de Bienes y Servicios para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente (ley de Garantías), en los procedimientos y trámites establecidos en el Manual de Contratación, en la labor de verificación documentos contractuales como lo son las actas de liquidación de los contratos, en el seguimiento al Plan Anual de Adquisición de Bienes y Servicios, y en el reporte oportuno de informes a las entidades de control, como lo es la Contraloría.

### **3.2 Comité de Contratación**

El Comité de Contratación fue creado mediante Resolución No. 003-2017 en aras de generar una política de autocontrol al interior de la entidad, en cumplimiento de los principios constitucionales de desarrollo y eficiencia, por lo tanto, el Comité funge como una instancia de planeación, estudio y revisión de las necesidades de la contratación.

En las sesiones del Comité se han formulado políticas, criterios y estrategias que deben regir la actividad contractual en cada una de sus instancias, dentro del marco establecido por el ordenamiento jurídico vigente y el Manual Interno de Contratación.

Durante el primer semestre del año 2018, con corte a 30 de junio de 2018 se han presentado ante el Comité de Contratación setenta y cuatro (74) procesos contractuales, de los cuales, el Comité recomendó continuar con sesenta y cinco (65). Cuarenta y tres (43) de los procesos aprobados ya se han tramitado y finalizado, dieciocho (18) se encuentran en trámite y cuatro (4) no se han tramitado.

MES	SESIÓN No.	PC PRESENTADOS	PC APROBADOS	PC TRAMITADOS Y FINALIZADOS	PC EN TRÁMITE	PC NO TRAMITADOS
ENERO	16- EXTRAORD	2	2	2	0	0
	17- ORDINARIA	14	14	14	0	0
	18- EXTRAORD	1	0	0	0	0
FEBRERO	19- ORDINARIA	10	9	7	1	1
	20- EXTRAORD	1	1	1	0	0
	21- EXTRAORD	1	1	1	0	0
MARZO	22- ORDINARIA	7	5	3	1	1
	23- EXTRAORD	5	4	3	1	0
	24- EXTRAORD	1	1	0	0	1
ABRIL	25- ORDINARIA	10	8	5	3	0
	26- EXTRAORD	5	5	3	1	1
	27- EXTRAORD	1	1	1	0	0
MAYO	28- ORDINARIA	5	5	1	4	0
JUNIO	29- ORDINARIA	10	8	2	6	0
<b>TOTAL</b>		<b>74</b>	<b>65</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

\* PC: Procesos Contractuales (Contratos Nuevos, Prórrogas, adiciones, modificaciones) superiores a 50SMMLV

Uno de los principales objetivos del Comité se encuentra enfocado en la optimización de los recursos de la compañía, por esta razón, el Comité en desarrollo de su labor de revisión con la ayuda de la Gerencia de Planeación Financiera, realiza recomendaciones a las áreas contratantes, respecto de los presupuestos que se presentan para soportar las contrataciones.

Igualmente, se realiza un seguimiento constante al Plan Anual de Adquisición de Bienes y Servicios, a las necesidades planteadas por cada una de las áreas y un seguimiento postcontractual para verificar que los valores de CDP's que respaldan los contratos ya suscritos, sí son acordes con los valores del contrato, buscando así un ahorro financiero y una gestión presupuestal eficiente que beneficie a la compañía.

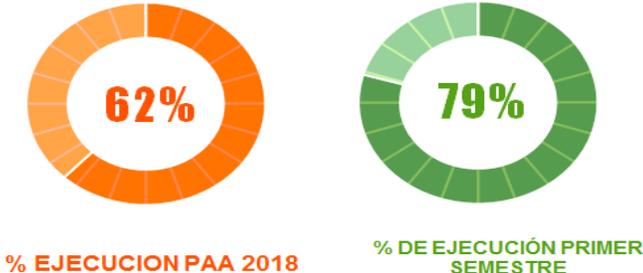
Producto de esta gestión, con corte a 30 de junio de 2018, se registraron ahorros en el presupuesto de gastos de operación por valor de \$1.192.000.000, correspondientes a menores valores ajustados en relación a estudios de mercado, contratos adjudicados por valor inferior al CDP, presupuesto no utilizado por las áreas y recomendaciones efectuadas por el Comité para ajustar los presupuestos contractuales.

### **3.3 Grupo de adquisiciones, bienes y servicios.**

El Grupo de adquisiciones, bienes y servicios fue creado mediante Resolución No. 004-2017 con el fin de brindar apoyo, colaboración y gestionar algunas solicitudes y/o trámites en la etapa precontractual para invitaciones directas, cerradas y

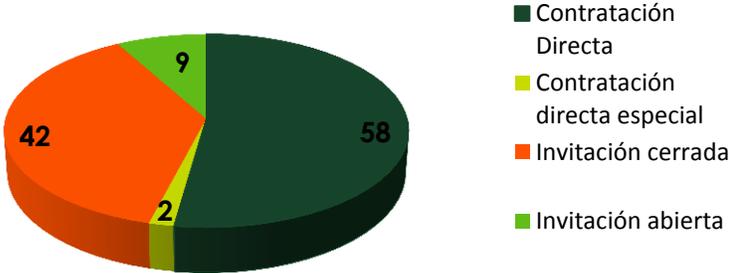
abiertas, y en la etapa contractual para contratación directa inferior a 50 SMLMV, de las áreas pertenecientes a Casa Matriz de La Previsora.

A través del grupo de adquisiciones, bienes y servicios se realiza un seguimiento al plan anual de adquisiciones para las diferentes contrataciones programadas por las áreas, para el año 2018 se programaron doscientos cincuenta (250) procesos de contratación de los cuales ciento noventa y cinco (195) se proyectaron adelantar en el primer semestre, llevándose a cabo ciento cincuenta y cinco (155) a corte 30 de junio de 2018.



Durante el primer semestre del año 2018, el Grupo de adquisiciones, bienes y servicios ha adelantado ciento once (111) procesos de los cuales cincuenta y cuatro (54) requirieron estudio de mercado.

De los procesos recibidos, cincuenta y ocho (58) corresponden a contratación directa, dos (2) a contratación directa especial, cuarenta y dos (42) a invitación cerrada y nueve (9) a invitación abierta.



## Procesos GABS (Enero - junio) 2018



### **3.4 Cancelación de Hipotecas Funcionarios**

Se han atendido las solicitudes de cancelación de las hipotecas constituidas sobre los inmuebles de los funcionarios y exfuncionarios de la compañía, en razón de los créditos hipotecarios de primera y segunda oportunidad otorgados para la adquisición de vivienda. Esta labor incluye:

- Verificación de los documentos en los cuales se constata que el deudor hipotecario ya ha pagado la totalidad de la deuda.
- Elaboración de minutas de cancelación.
- Trámites notariales y de registro.

Durante el primer semestre del año 2018, con corte a 30 de junio de 2018 se han gestionado dieciocho (18) trámites de cancelación de créditos hipotecarios de funcionarios y exfuncionarios, quienes ya terminaron de pagar su crédito.

### **3.5 Logros alcanzados en el primer trimestre**

- Estabilización del proceso de contratación frente a las funciones que desarrollan el GABS y el Grupo de contratación.
- Modificaciones Manual de Contratación, atendiendo oportunidades de mejora dadas por auditoría interna.
- Actualización Matriz de riesgos del proceso de contratación
- Actualización caracterización y mapas de proceso (Inclusión del GABS)

- Apoyo al área de Gestión Humana en la creación de los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo para la selección y evaluación de contratistas,
- Entrega de contratos marco de intermediación de seguros (Agentes y Agencia)
- Infraestructura: Adecuación puestos de trabajo y áreas por nueva reestructuración y levantamiento de especificaciones técnicas adecuación L.
- Activos Fijos: Cambio de arrendatario local Andino; Obtener un resultado favorable de la auditoría interna de activos fijos y suministros; Entrega de las conciliaciones de activos fijos en los tiempos establecidos.
- Avance en la depuración de activos sobrantes.
- GABS: Estabilización del proceso en casa matriz

## 4.0 Talento Humano

Planta de personal con corte a 30 de junio.

VINCULACIÓN	ACTIVO	VACANTES	Total general
Convencionados	514	101	615
Directivo	128	9	137
Empleado Público	2		2
<b>Total general</b>	<b>644</b>	<b>110</b>	<b>754</b>

ÁREA	ACTIVO	VACANTES
Presidencia	16	5
Secretaria General	31	6
Vicepresidencia Comercial	337	57
Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo	34	9
Vicepresidencia de Indemnizaciones	96	14
Vicepresidencia Financiera	43	7

Vicepresidencia Jurídica	16	6
Vicepresidencia Técnica	71	6
Total general	<b>644</b>	<b>110</b>

#### **4.1 Logros Primer Trimestre**

1. Construcción de relaciones armónicas con las organizaciones sindicales incentivando los principios de corresponsabilidad y comunicación.
2. Apoyar las labores administrativas frente a la nueva estructura de la compañía, tales como procesos de nómina, ajuste de la planta de personal, y contratación de nuevos funcionarios.
3. Medición del clima laboral 2017 y divulgación al Comité de Presidencia.
4. Formulación e inicio en la ejecución del plan de bienestar con los obsequios del día de la mujer el hombre, detalles de cumpleaños, clases de rumbaterapia martes y jueves, compra de colchonetas, inscripción del equipo de futbol al campeonato de compensar, entre otras.
5. Continuidad en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, con el acompañamiento de la ARL y AON. En ese tema se han creado los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo para la selección y evaluación de contratistas, y el procedimiento de gestión de los cambios con incidencia en tema de seguridad y salud. Adicionalmente, se ha trabajado junto con el COPASS y la ARL en las inspecciones de los puestos de trabajo y su adecuación.

Se ha continuado trabajando en la consolidación de la operación de Compensar como administrador de los créditos a los funcionarios de la Previsora

## **5.0 GESTIÓN COMERCIAL**

Al cierre del primer semestre del año 2018, la Vicepresidencia Comercial ha venido desarrollando la estrategia corporativa, de acuerdo con los segmentos definidos como foco: estatal, privado medio y personas naturales.

Las primas emitidas entre enero y junio de 2018 ascienden a la suma de \$391.295 millones, registrando un cumplimiento del 99% creciendo un 2.2% frente a la producción del mismo periodo del año anterior.

<b>Segmento</b>	<b>\$ Ppto a junio 2018</b>	<b>\$ Primas a junio 2018</b>
Estatal	126.060	140.737
Privado medio	120.966	122.107
Personas	43.553	30.088
SOAT	15.732	98.362
<b>TOTAL</b>		<b>391.295</b>

Fuente: Gerencia Contable y SIC. Cifras en millones

En el sector estatal, Previsora ha enfocado su gestión comercial buscando mantener el liderazgo a través de la participación activa en las cuentas rentables del sector oficial, logrando programas de seguros muy importantes por medio de la anticipación oportuna de los negocios; fortaleciendo continuamente la imagen y buenas prácticas en el mercado de las licitaciones a través de servicio permanente.

Con el fin de profundizar en el conocimiento de la gestión de licitaciones estatales, se han realizado capacitaciones y entrenamientos a los equipos de Florencia, Villavicencio, Pereira, Medellín, Cali e Ibagué. Así mismo se han realizados 3 comités junto con las gerencias de producto con el fin de analizar y fortalecer el ámbito técnico en cada uno de los ramos frente a las condiciones que se están manejando en el mercado.

Gracias a estas acciones, al seguimiento continuo de los procesos y al apoyo del área, la compañía ha participado en 1.342 procesos licitatorios, de los cuales se han adjudicado 1.072, con una efectividad del 79.88%

Por otra parte, buscando el crecimiento y penetración del mercado privado medio y la incursión en el segmento de personas al interior de estas empresas, se ha venido trabajando con las gerencias de producto para crear propuestas de valor en los ramos foco (Vida Grupo, AP y Cumplimiento) para actualizar los cotizadores de RC Médica Individual e Hidrocarburos lo cual ya se realizo

Actualmente se está trabajando en una Campaña para relanzamiento del producto Previ-turismo PYME, ampliando su cobertura al sector turístico y no solo enfocado al sector hotelero como se venía desarrollando, con el fin de ofrecer un programa adaptado a las necesidades.

Hacia el mes de mayo, se suscribió un convenio con la Financiera Dann Regional, esperando recibir cerca de \$150 Millones en Primas en vida grupo a través de libranza.

La estrategia de la Gerencia de Canales está basada en la implementación de nuevos canales alternativos; para lo cual, durante el año en curso, se ha venido trabajando en la consolidación de iniciativas como la Venta en Sitio de Trabajo – Función Pública, Unidades de Negocio Tercerizadas (UNT's) y actualmente se está analizando la viabilidad de Corresponsalía, Ventas a través del Call Center, E-commerce, entre otras.

Para el cierre de 2018, se proyectan ventas por \$700.000.000 a través de la venta en sitio de trabajo e incursionar en 35 entidades con los productos de Vida Grupo; Hogar + AP y R.C.E Individual con anexo de Servidores Públicos.

En relación a las UNT's actualmente se encuentran operando dos en la ciudad de Bogotá, con una producción en el primer semestre de \$1.809.850.124 y se proyecta cerrar el año 2018 con 6 UNT's.

La oficina de mercadeo ha trabajado en diversos proyectos, entre los que se destaca el cambio de nombre y relanzamiento de la imagen del plan de formación a Aliados que pasó de llamarse "Previpass" a "Mutuamente", además se fortaleció la estrategia de posicionamiento para dicho plan por medio del boletín y se dio continuidad con la coordinación del lanzamiento a nivel nacional con más de 1.000 Aliados

Otro de los proyectos llevados a cabo durante este semestre es la masificación y cierre de la Campaña de "El 10 de la construcción" enfocada en promover el seguro 10, generando oportunidades de negocio y logrando que 2 millones de personas conocieran la Campaña, generando más de 22 mil like's en redes sociales y 700 archivos descargados del blog [www.el10delaconstrucción.com](http://www.el10delaconstrucción.com).

Al corte del mes de junio, la comunidad en redes sociales superó los 47.000 seguidores, logrando un crecimiento de más de 2.000 con respecto al cierre de 2017, alcanzando más de un millón trecientos mil personas interactuaron en redes sociales.

Se desarrolló la producción y logística del encuentro de gerentes que se llevó a cabo del 13 al 16 de febrero en la ciudad de Bogotá Con el fin de evaluar la Gestión realizada el año inmediatamente anterior y definir los lineamientos estratégicos comerciales para el nuevo año basados en los pilares técnico y comerciales de la compañía (Una sola voz).

Se inició la auditoria de imagen corporativa para identificar oportunidades de mejora en el manual de marca y la imagen de las sucursales, de igual forma se realizó levantamiento de información para establecer los pilares de la campaña sombrilla de comunicación para la compañía.

La Gerencia de Sucursales ha desarrollado un esquema de apoyo y seguimiento a la estrategia de la Vicepresidencia comercial para su implementación a nivel nacional, dinamizando los procesos e implementando mejores prácticas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Se visitó algunas sucursales, unas con apoyo del área técnica, en las que se ha abarcado temas de: comportamiento de la plaza, indicadores BSC, prospectos, oportunidades, visitas a principales aliados estratégicos, seguimiento presupuesto, entre otros. Adicionalmente, se han hecho videoconferencias de buenas prácticas por tipo de sucursal.

Se realizó levantamiento de las necesidades de las sucursales con el fin de apoyar y efectuar un trabajo equipo con el área técnica y las gerencias de segmento, elaborando un cronograma de visitas, con el fin de fortalecer a cada sucursal de acuerdo con lo requerido.

Dentro del proceso de seguimiento a la fuerza de ventas, se inactivaron 122 claves por baja productividad y se vincularon 62 aliados estratégicos.

Las primas emitidas con negocios directos y a través de los Aliados Estratégicos (Agentes, Agencias y Corredores) han sido por valor de \$292,932 millones (sin SOAT), lo que representa el 75% del total de las primas emitidas

### SEGMENTO ESTATAL

ASEGURADO	PRIMA
POLICIA NACIONAL DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24.561.02
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	11.968.21
MINISTERIO DE DEFENSA - SECRETARIA GENERAL	4.065.71
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL	3.502.71

CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. ESP	3.113.21
GESTION ENERGETICA S.A E.S.P -GENSA S.A. E.S.P	2.576.20
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	2.310.73
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	2.288.03
MUNICIPIO DE ARMENIA	2.200.41
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1.664.79

### SEGMENTO PRIVADO

ASEGURADO	PRIMA
CHEVYPLAN S.A.	9.843.32
BANCO DE BOGOTA SA	3.081.85
LA CASCADA S.A.S. E.S.P.	2.985.38
CONTINENTAL GOLD LIMITED SUCURSAL COLOMBIA	2.855.97
AGRICOLA SANTAMARIA S.A.	2.775.47
PAREX RESOURCES COLOMBIA LTD SUCURSAL	2.508.53
PROVEEDOR Y SERCARGA S.A.	2.495.71
HIDROELECTRICA DEL ALTO PORCE S.A.S. E.S.P.	2.020.63
CONCESIONARIOS UNIDOS S A	2.003.51
CONCESION SABANA DE OCCIDENTE S.A.S.	1.900.58

Fuente: SIC. Cifras en millones de pesos

Mediante el plan de fidelización “Mutuamente”, al cierre del primer semestre del 2018, se vieron beneficiados por los incentivos 85 aliados con sobrecomisiones por valor de \$398.1 y 81 Aliados con redención de 198 puntos.

A Raíz de la implementación del modelo de Gestores Comerciales, se realizó el primer encuentro en el cual se lanzó el Modelo de Actuación de Comercial 2018, se capacitó en los productos foco de la compañía y en el Sistema de Información Comercial

La Gerencia de Servicio al cliente, permanentemente ha monitoreado la relación de nuestros clientes con la compañía, trabajando planes de acción con las áreas y procesos que han tenido impacto.



Gráfica 1. Comportamiento de PQR's  
Comportamiento de Quejas

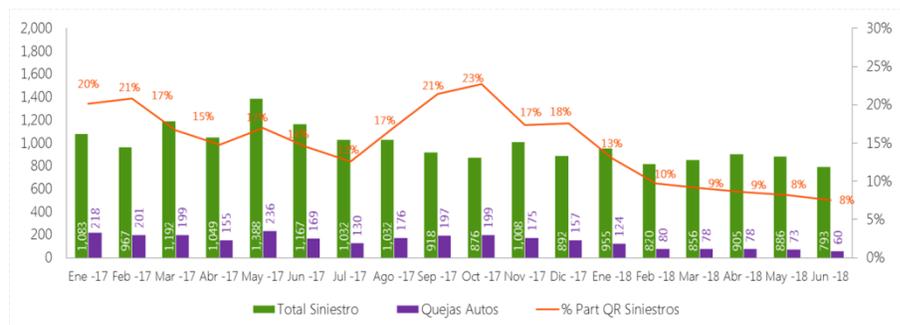


Gráfica 2.

Gráfica 1. Disminución del 0.13% en los PQR's con respecto al periodo anterior

Gráfica 2. Disminución del 38% en el comportamiento de quejas con respecto al periodo anterior

Se ha trabajado el plan de acción indemnizaciones Autos con un equipo interdisciplinario, logrando un resultado muy positivo en los indicadores de quejas (Ver Grafica 3):



Gráfica 3. Comportamiento de quejas Indemnizaciones Autos

Las principales acciones realizadas son:

- Reuniones de conocimiento y sensibilización con proveedores de servicio
- Seguimiento a los tiempos de respuesta
- Sensibilización al equipo a cerca del cliente como eje central del negocio
- Calibración de procesos con Sucursales y Front Office

Adicional a esto, desde la gerencia se han realizado las siguientes acciones enfocadas a mejorar la atención y respuesta al cliente:

- Capacitaciones con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI enfocadas en la atención a personas en situación de discapacidad.
- Participación en la Feria Nacional del servicio al ciudadano donde se ha brindado información sobre educación financiera y protección
- Se trabajó en equipo con Fasecolda y Price WaterHouse Cooper en el diseño de Experiencia de Cliente del sector asegurador

Por su parte, la subgerencia de inteligencia de mercados propició talleres al interior de la organización, para la presentación de resultados de las investigaciones de mercados realizadas durante el año anterior. Así mismo, y buscando brindar información para la toma de decisiones, se definieron reportes acerca del comportamiento del mercado asegurador, de seguimiento comercial por segmento y se diseñó un modelo de evaluación y ranking por sucursal.

El pasado mes de mayo, se dio cierre a la primera fase del proyecto de Data Lake como estrategia para la construcción de una base única de clientes.

## **6.0 Indemnizaciones**

### **6.1 INDEMNIZACIONES SOAT, VIDA Y AP**

#### ***Depuración De Reservas***

##### **✓ SOAT**

Como resultado de la nueva revisión adelantada para este ramo, tenemos un incremento en la depuración de reservas del 320%, si se compara la gestión del primer semestre del 2018 frente al mismo período del 2017. Con la nueva revisión realizada en el primer semestre del 2018 se depuraron \$1.773 millones, que hacen parte del total depurado durante el mismo período y que asciende a \$2.957 millones en el 2018.

### Total depuración reservas primer semestre 2018 vs primer semestre 2017

MES DEPURACIÓN	2017	2018			% VAR.
	Prescr.	Prescr.	Revisión esp.	Total	
Enero	\$ 135	\$ 44		\$ 44	-68%
Febrero	\$ 163	\$ 71	\$ 567	\$ 638	291%
Marzo	\$ 62	\$ 279	\$ 786	\$ 1.066	1631%
Abril	\$ 132	\$ 403	\$ 114	\$ 517	292%
Mayo	\$ 75	\$ 206	\$ 151	\$ 357	376%
Junio	\$ 138	\$ 181	\$ 155	\$ 335	142%
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 705</b>	<b>\$ 1.183</b>	<b>\$ 1.773</b>	<b>\$ 2.957</b>	<b>320%</b>

Fuente: Reporte consolidado depuración de reservas 2018

#### ✓ Accidentes Personales

Para el caso de Accidentes Personales, ramo al cual se le aplicó la misma metodología de revisión de reservas de SOAT, tenemos un incremento en la depuración de reservas del 190%, si se compara la gestión del primer semestre del 2018 frente al mismo período del 2017. Solo con la nueva revisión especial, tenemos depurados \$209 millones en el primer semestre del 2018, valor que hace parte del total depurado por valor de \$259 millones durante ese mismo período.

### Total depuración reservas primer semestre 2018 vs primer semestre 2017

MES DEPURACIÓN	2017	2018			% VAR.
	Prescr.	Prescr.	Revisión esp.	Total	
Enero	\$ 12	\$ 5	\$ -	\$ 5	-53%
Febrero	\$ 46	\$ 5	\$ 0	\$ 5	-89%
Marzo	\$ 6	\$ 8	\$ -	\$ 8	30%
Abril	\$ 13	\$ 21	\$ 182	\$ 203	1526%
Mayo	\$ 4	\$ 5	\$ 6	\$ 11	165%
Junio	\$ 9	\$ 4	\$ 21	\$ 25	195%
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 89</b>	<b>\$ 50</b>	<b>\$ 209</b>	<b>\$ 259</b>	<b>190%</b>

Fuente: Reporte consolidado depuración de reservas 2018

#### ✓ Vida Grupo Y Grupo Deudor

Finalmente, en cuanto a los ramos de Vida Grupo y Grupo Deudor de acuerdo con la gestión adelantada por las oficinas de indemnizaciones Zona Centro, Occidente y Norte, tenemos el siguiente resultado en depuración de reservas con corte al mes de mayo de 2018.

### Total depuración reservas a mayo de 2018 vs mayo de 2017

MES	2017			2018			VAR. Total
	Vida Grupo	Grupo deudor	Total	Vida Grupo	Grupo deudor	Total	
Enero	\$ 237	\$ 12	\$ 248	\$ 136		\$ 136	-45%
Febrero	\$ 37		\$ 37	\$ 61		\$ 61	63%
Marzo	\$ 123	\$ 19	\$ 142	\$ 3	\$ 0	\$ 3	-98%
Abril	\$ 5		\$ 5	\$ 0		\$ 0	-99%
Mayo			\$ -	\$ 459		\$ 459	
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 402</b>	<b>\$ 30</b>	<b>\$ 432</b>	<b>\$ 659</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 659</b>	<b>53%</b>

Fuente: Reporte consolidado depuración de reservas 2018

### 6.2 Gestión al proceso de QR's

De acuerdo con lo indicado anteriormente, el comportamiento de las QR's con corte al mes de mayo de 2018 es el que a continuación se indica.

### Total QR's SOAT y AP a mayo de 2018

QUEJAS O RECLAMOS	ENERO A MAYO		% VAR. MES
	2017	2018	
Ene	22	15	-32%
Feb	25	13	-48%
Mar	34	23	-32%
Abr	13	18	38%
May	23	19	-17%
<b>TOTAL QR's</b>	<b>117</b>	<b>88</b>	<b>-25%</b>
Total Reclamaciones recibidas	125.481	130.028	4%
Indicador QR's vs Q reclamaciones	0,09%	0,07%	-27%

Fuente: Reporte PQR's Gerencia de Servicio

Se puede observar, que total de QR's a mayo de 2018 es de 88, las cuales comparadas con el mismo período del año anterior, presenta una disminución del 25%. Estas QR's frente al total de reclamaciones recibidas de enero de mayo de 2018 representan el 0.07%.

### **Seguimiento indicadores BSC y de proceso**

Dentro del BSC se establecieron unos indicadores que permiten realizar un seguimiento permanente a la evolución del proceso, siendo los indicadores de BSC los que a continuación se indican:

### **Oportunidad en el pago de siniestros de SOAT y AP**

Como su nombre lo indica este indicador mide la oportunidad del pago de siniestros, ésto es un mes desde la fecha de radicación/formalización de la reclamación hasta el pago de ésta.

### **Cumplimiento en la constitución de reservas de siniestros de SOAT y AP**

Este indicador mide la oportunidad de la constitución de las reservas por parte de la firma auditora contratada por la Compañía, que para el efecto debe ser dentro del mes de recepción de las cuentas.

### **Oportunidad de la auditoría médica de siniestros de SOAT y AP**

Este indicador permite medir la oportunidad de la labor de análisis y definición de las reclamaciones de SOAT y AP asignadas a la firma auditora, el cual de acuerdo con lo contratado es 19 días desde la puesta a disposición de la cuentas por parte del BPO contratado para tal fin.

Al realizar un comparativo del comportamiento de los indicadores antes mencionados durante el primer semestre del 2018, frente a los dos últimos años tenemos lo siguiente:

#### **Comportamientos indicadores BSC**

MES	Oportunidad en el pago de los siniestros			Cumplimiento en la Constitución de Reservas			Oportunidad de la Auditoría Médica <sup>(1)</sup>		
	< 80%	>=80 < 90	>=90	< 85%	>=85 < 95	>=95	< 85%	>=85 < 95	>=95
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Enero	21%	18%	93%	62%	69%	98%			
Febrero	46%	26%	96%	68%	94%	98%	100%	96%	96%
Marzo	37%	19%	95%	55%	76%	95%			
Abril	41%	26%	86%	41%	93%	99%			
Mayo	50%	25%	99%	47%	96%	98%	93%	95%	96%
Junio	33%	35%	97%	21%	57%	98%			
PROMEDIOS	38%	25%	94%	49%	81%	97%	96%	95%	96%

Fuente: Indicadores BSC

## **6. 2 INDEMNIZACIONES AUTOMÓVILES**

### **✓ Salvamentos**

Desde la pasada reestructuración de la compañía se inició un trabajo conjunto entre la Subgerencia de Recobros y Salvamentos y las oficinas de indemnizaciones (zona norte, centro y occidente) identificando las oportunidades de mejora en el proceso que se venía llevando a cabo, para ello se generaron e implementaron los planes de acción, entre otros, que comprende realizar seguimiento y control a las pérdidas severas (custodios) y brindar apoyo para gestionar la entrega de los soportes requeridos con el fin de lograr un incremento

en la comercialización de los salvamentos, gestión que se evidencia en el siguiente cuadro:

MES	2017			2018		
	Salvamentos de Seguros Liquidados y Realizados	Salvamentos en Poder del Asegurado	TOTAL	Salvamentos de Seguros Liquidados y Realizados	Salvamentos en Poder del Asegurado	TOTAL
ENERO	148,562,784	167,011,878	315,574,662	227,301,757	163,342,388	390,644,145
FEBRERO	392,815,224	382,374,590	775,189,814	128,537,307	230,273,721	358,811,028
MARZO	371,608,131	316,444,153	688,052,284	195,574,575	310,099,604	505,674,179
ABRIL	325,442,088	209,810,708	535,252,796	993,447,478	306,582,183	1,300,029,661
MAYO	160,429,857	344,722,898	505,152,755	599,894,087	414,062,120	1,013,956,207
<b>TOTAL</b>	<b>1,398,858,084</b>	<b>1,420,364,227</b>	<b>2,819,222,311</b>	<b>2,144,755,204</b>	<b>1,424,360,016</b>	<b>3,569,115,220</b>

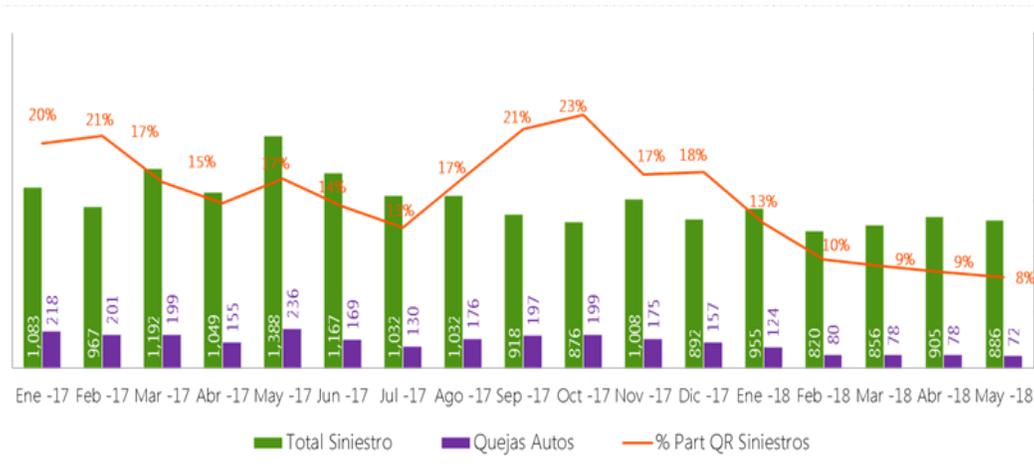
#### ✓ **Depuración De Reservas**

Se continúa realizando el monitoreo y control permanente a la depuración y ajuste de las reservas teniendo en cuenta conceptos como: estado, amparo, cuantías mínimas, prescripción y ajuste de acuerdo con la autorización de la valoración de daños, logrando un incremento del 24% en el valor depurado comparado con el mismo periodo del año anterior.

Mes	2016	2017	2018
Enero	46,238,000.00	1,014,802,715.00	561,007,767.00
Febrero	470,072,151.00	713,720,366.00	1,014,714,316.00
Marzo	107,084,055.00	1,173,107,694.00	1,458,090,028.00
Abril	376,052,713.00	312,480,869.00	1,044,361,479.00
Mayo	819,173,921.00	726,177,735.00	793,558,417.00
<b>Total</b>	<b>1,818,620,840.00</b>	<b>3,940,289,379.00</b>	<b>4,871,732,007.00</b>

#### ✓ **Disminución De PQR's**

Se continúa con el monitoreo y control de los diferentes momentos en el proceso de la Indemnización lo cual se ve reflejado en la tendencia a la baja de las PQR's a nivel nacional.



### ✓ **Comunicación Continua con Nuestros Asegurados**

Desde el inicio del aviso del siniestro se envía comunicación a los clientes y a nuestros aliados estratégicos.

Así mismo, y por medio de la plataforma Audatex se envía notificaciones automáticas al asegurado del avance en la reparación de su vehículo:

1. Carta de bienvenida.
2. Autorización de inicio de reparación.
3. Avance del proceso de reparación (hojalatería).
4. Avance del proceso de reparación (pintura).
5. Finalización del proceso de reparación.
6. Aviso de entrega del vehículo.

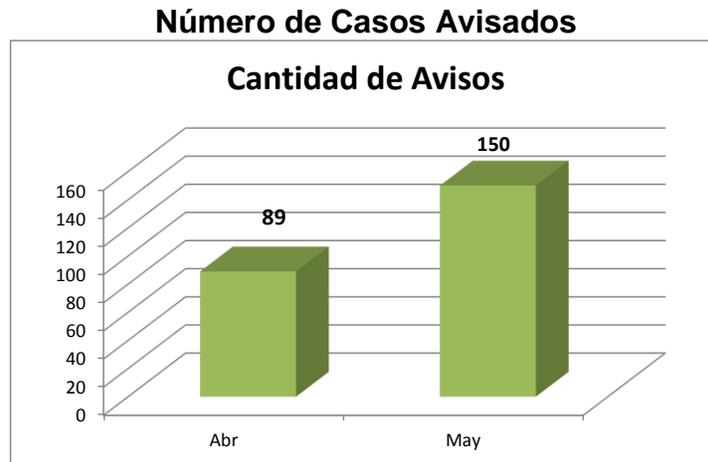
En los casos en los que se requiera proceso de importación para el suministro de repuestos se envía comunicación formal, indicando la fecha aproximada de entrega de los mismos y/o brindando diferentes opciones en caso de no estar de acuerdo con los tiempos indicados.

## **6.3 INDEMNIZACIONES GENERALES**

### ✓ **Implementación nuevo modelo de indemnizaciones**

La prueba piloto del modelo de indemnizaciones, incluyó también la capacitación a un grupo de proveedores quienes fueron integrados y capacitados en todo lo relacionado con el nuevo esquema sistematizado de la asignación, recepción de informes, control y medición de su gestión, impactando de manera positiva el proceso indemnizatorio, generando un valor agregado tanto a su gestión como a la Compañía.

Como resultado de la prueba piloto se evidenciaron cifras relacionadas con el proceso de Indemnizaciones para los ramos de Seguros Generales en el periodo del 16 de abril de 2018 a 30 de mayo de 2018, así:



Durante la implementación de la prueba piloto se tramitaron los reclamos con el nuevo modelo de indemnizaciones, arrojando un total de 239 avisos, discriminados en 89 casos en abril y 150 en mayo.

De la realización de dicho prueba se derivaron los siguientes puntos positivos, que serán utilizados en las siguientes etapas de la implementación a nivel nacional del nuevo Modelo de Indemnizaciones, tales como:

Formación anticipada de Embajadores, quienes se convirtieron en el apoyo de cada uno de los usuarios.

Debida coordinación con el área tecnología, quien con la debida planeación aportó sustancialmente al éxito de la prueba.

Capacitación y gestión de cambio previa para los funcionarios involucrados, obteniendo excelentes resultados y una participación activa de los mismos.

Socialización a los aliados estratégicos y proveedores, con el fin de involucrarlos y hacerlos participantes activos de la prueba.

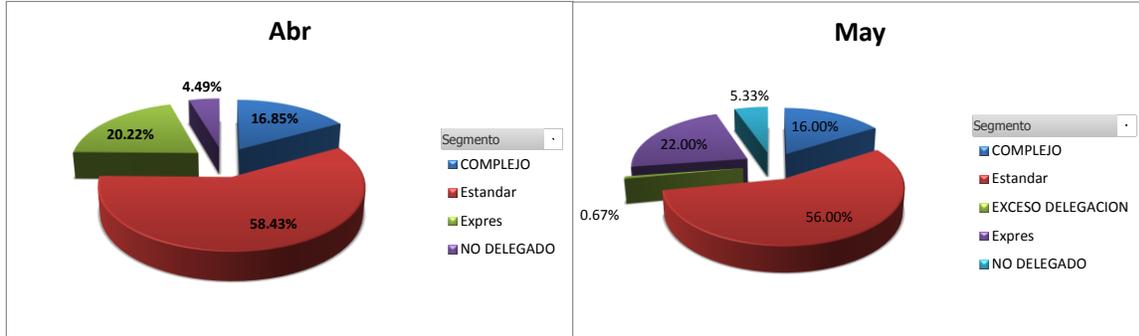
Hacer inicialmente una prueba piloto con un número significativo pero controlado de casos, permitió mitigar los riesgos que se podían presentar sacando a producción el modelo completo al mismo tiempo a nivel nacional.

## Etapas implementación Modelo Indemnizaciones

**Enfoque:** salida por grupos objetivos específicos para mantener control de la operación y asegurar una adecuada implementación por zonas. **Los casos serán tramitados de acuerdo a cada Ola.**



## Clasificación por Segmento de atención



La clasificación de los casos por segmentos permite contemplar la redistribución de los funcionarios de la Oficina de acuerdo a la tendencia de las reclamaciones en cada uno de éstos.

## 7.0 Gestión Jurídica

En el frente de la gestión jurídica se destaca el mejoramiento de los procesos internos orientados a buscar mayor eficiencia y eficacia en los aspectos de alto impacto para la organización y el mejorar en el servicio al cliente tanto interno y externo.

Se resalta que la Vicepresidencia Jurídica ha venido generando en debida forma los reportes a entes internos como externos, atendiendo las visitas de los mismos,

así como las recomendaciones de acciones de mejora concertadas con las instancias de control.

## **8.0 Jurídica**

La Gerencia Jurídica continúa prestando su apoyo en los diferentes aspectos que en materia jurídica requiere la Compañía en los diferentes proyectos y requerimientos de las áreas con el fin de prestar su asesoría y orientación en todos aquellos temas de mayor impacto para garantizar que exista un ajuste y cumplimiento de los parámetros legales requeridos y de esta manera se minimicen riesgos jurídicos en la operación de las diferentes áreas.

A continuación se presenta la gestión realizada por la Gerencia Jurídica entre enero y 30 de Mayo de 2018:

### **8.1 Requerimientos y conceptos**

La Gerencia Jurídica adelantó estudios, análisis de diferentes consultas y/o solicitud de conceptos jurídicos y acompañamiento a proyectos de las áreas de la Compañía, emitiendo las recomendaciones, conceptos y conclusiones en función de los criterios de experiencia y el marco jurídico aplicable de acuerdo con la particularidad del tema.

Destacamos principalmente los siguientes temas: Corresponsalía, revisión jurídica de las 20 contragarantías más cuantiosas en pólizas de cumplimiento, revisión de anexos de asistencia de automóviles respecto de cláusulas y prácticas abusivas, recomendaciones frente al proceso de financiación de primas, revisión y recomendaciones jurídica de contenidos de la página web frente a obligaciones de información al consumidor financiero

A continuación se indica la cantidad de requerimientos y conceptos gestionados a 30 de mayo de 2018:

<b>No. de Requerimientos atendidos a 30 de Mayo de 2018</b>	67
---	----

### **8.2 Seguimiento de Agenda Legislativa**

La Gerencia Jurídica lleva a cabo una revisión y seguimiento diario de agenda legislativa, para identificar las nuevas normas, proyecto y modificaciones a la legislación vigente, que sea de impacto y aplicación para la compañía, proferidas por diferentes entidades, tales como; Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio

de Hacienda, Ministerio de Salud, Ministerio de Transporte, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Vivienda, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa, Superintendencia de Transporte y Ministerio de Ambiente y Desarrollo, Secretaría de Hacienda Distrital Congreso, Altas Cortes entre otras.

Dicha normatividad es divulgada a las diferentes áreas de la Compañía a las cuales pueda impactar, con la elaboración de un resumen que contiene los aspectos más relevantes para que éstas se mantengan informadas, analicen su incidencia en la operación, implementen y den cumplimiento a las obligaciones previstas en ellas.

A 30 de Mayo de 2018 se han divulgado la siguiente cantidad de normas y/o proyectos de impacto:

<b>No. Normas divulgadas a 30 de Mayo de 2018</b>	<b>Año 2018</b>
	65

### **8.3 Boletín jurídico**

Dentro de los primeros cinco días de cada mes, la Gerencia Jurídica, elabora para divulgación y consulta de todas las personas que trabajan en la Compañía un Boletín Jurídico, que contiene las normas y proyectos de normas, jurisprudencia generada en el mes inmediatamente anterior, con un resumen de la misma y un hipervínculo que permite la consulta específica de la norma, proyecto o jurisprudencia.

Durante el año 2018 se han publicado el siguiente número de Boletines jurídicos en previnet:

<b>No de Boletines Jurídicos publicados a 30 de mayo de 2018</b>	5
--	---

### **8.4 Registro y renovación de marcas**

La Gerencia Jurídica coordina los trámites para el registro de nuevas marcas y lleva el control de vencimientos de las mismas, para proceder a la oportuna renovación de estas.

A 30 de Mayo de 2018, se han efectuado los siguientes trámites:

<b>Registros a 30 de mayo de 2018</b>	2
<b>Renovaciones a 30 de mayo de 2018</b>	6

<b>Registros</b>	Marca Mixta: Mutuamente 			Lema Comercial (Marca Nominativa) "Plan de Incentivos Previsora"		
	<b>Renovaciones</b>	Marca Mixta: "PREVISORA" 	Marca figurativa 	Marca Nominativa: "Previsora" 	Lema Comercial (Marca Nominativa): "No prometemos, aseguramos" 	Lema Comercial (Marca Mixta): "No prometemos, aseguramos" 

### **8.5 Embargos contra terceros**

La Gerencia Jurídica coordina la recepción y atención con las demás áreas de la Compañía de los oficios judiciales de embargo y cancelaciones de embargos contra terceros que le son notificados, con el fin de que las acreencias a favor de estos terceros sean pagadas a órdenes de los respectivos juzgados, llevando un control de los mismos.

<b>No. de trámites de Oficios de embargos a 30 de Mayo de 2018</b>	<b>Año 2018</b>
	44

Resaltamos que durante el primer trimestre del año se publicó la nueva circular de embargos contra terceros, con el nuevo procedimiento ajustado que permitió mejoras en el proceso, disminuyendo la operatividad y generando un mayor control, con la creación de un Cuadro Control de Excel para el registro y control de embargos contra terceros.

### **8.6 Gerencia de Procesos Judiciales**

Para el primer semestre del año 2018, se destaca la implementación del proyecto que busca mejorar la administración de los procesos que se encuentran a cargo

de la Gerencia de Procesos Judiciales. Con el proyecto se busca una reingeniería para la atención de los diferentes procesos, siempre con la búsqueda del mejoramiento continuo para lograr la satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos.

### **8.7 Procesos Judiciales, Fiscales y Procedimientos Administrativos (vías gubernativas)**

La Compañía se encuentra vinculada a 18.200 procesos, distribuidos bajo las siguientes tipologías y fuentes de información:

PROCESO	ACCES	BIZAGI	MODULO JUDICIAL	EXCELL	TOTAL
FISCAL	2904	2772	2879		8555
JUDICIAL		4516	4402		8918
ADMINISTRATIVO				727	727
<b>TOTAL</b>	<b>2904</b>	<b>7288</b>	<b>7281</b>	<b>727</b>	<b>18200</b>

Dentro del mismo período, se recibieron citaciones para la vinculación de nuevos procesos judiciales:

- 821 citaciones procedentes de las Contralorías General, Departamental, Distrital, Municipal y Auditoría, vinculando a la Compañía a los diferentes procesos de responsabilidad fiscal.
- 970 citaciones procedentes de despachos judiciales vinculando a la Compañía a diferentes procesos judiciales.
- 420 citaciones procedentes de Entidades Estatales, vinculando a la Compañía a los diferentes procedimientos administrativos previstos en la ley.

### **8.8 Conciliaciones y Transacciones**

En aras de hacer más eficaz y eficiente la atención de los procesos prejudiciales y judiciales, la Vicepresidencia Jurídica aprovechando los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, estudió y analizó la responsabilidad de los asegurados en los diferentes siniestros encontrando que era necesario optar por conciliar en varios de ellos. Como resultado se obtuvo el siguiente valor ahorrado:

CONCILIACION	VALOR CONTINGENCIA	VALOR CONCILIADO	VALOR PAGADO COMPAÑÍA	VALOR AHORRADO
JUDICIAL	6,172,588,848	4,084,577,420	2,844,814,455	3,311,563,013
PREJUDICIAL	23,122,844	23,122,844	23,122,844	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,195,711,692</b>	<b>4,107,700,264</b>	<b>2,867,937,299</b>	<b>3,311,563,013</b>

## 8.9 Plan de Depuración

Para el primer semestre del año 2018, la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Procesos Judiciales, en concurso con todo el equipo de trabajo, adelantó un plan exhaustivo con miras a depurar las reservas de siniestros avisados en proceso judicial, en aquellos casos en donde el transcurso del tiempo produce, de forma inexorable, la prescripción de la acción en el marco de los procesos judiciales, fiscales y administrativos en los cuales se encuentra vinculada la Compañía.

Asimismo, es preciso indicar que, en virtud de un plan de revisión de la cuenta de siniestros de la compañía y liderado directamente por la Presidencia de la aseguradora, la Gerencia de Procesos Judiciales ha participado activamente en la revisión y depuración de reservas.

Así las cosas, se presenta la depuración con corte a 1 de enero al 30 de junio de 2018.

## 9.0 Procesos Judiciales

Depuración de reservas por ramo:

RAMO COMERCIAL	HONORARIOS	INDEMNIZACIONES	RESERVA DEPURADA
RESPONSABILIDAD CIVIL	\$ 449,910,771.00	\$ 3,616,346,884.92	\$ 4,066,257,655.92
CUMPLIMIENTO	\$ 77,594,521.00	\$ 1,028,315,515.00	\$ 1,105,910,036.00
MANEJO	\$ 225,357,364.00	\$ 745,525,123.74	\$ 970,882,487.74
AUTOMOVILES	\$ 37,459,000.00	\$ 411,838,521.00	\$ 449,297,521.00
PREVIALCALDIAS	\$ 86,878,974.42	\$ 233,643,773.99	\$ 320,522,748.41
PREVIHOSPITAL	\$ 14,419,806.00	\$ 106,751,082.00	\$ 121,170,888.00
DAÑOS MATERIALES	\$ 3,070,400.00	\$ 52,000,000.00	\$ 55,070,400.00
PREVIPYME	\$ 81,359.00	\$ 45,349,070.00	\$ 45,430,429.00
DIGITAR CODIGO RAMO	\$ 3,500,000.00	\$ 30,914,484.00	\$ 34,414,484.00
VIDA GRUPO		\$ 16,000,000.00	\$ 16,000,000.00
TRANSPORTES	\$ 200,000.00	\$ 10,000,000.00	\$ 10,200,000.00
SEGURO OBLIGATORIO - SOAT	\$ 1,600,002.00	\$ 2,821,881.00	\$ 4,421,883.00
AGRICOLA	\$ 2,893,110.00	\$ 111,350.00	\$ 3,004,460.00
VIDA GRUPO DEUDORES	\$ 457,526.00	\$ 683,278.00	\$ 1,140,804.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 903,422,833.42</b>	<b>\$ 6,300,300,963.65</b>	<b>\$ 7,203,723,797.07</b>

Depuraciones de reserva por sucursal:

## GESTIÓN EN EL PLAN DE DEPURACIÓN PRESIDENCIA PREVISORA

### Depuración de reservas:

RAMO COMERCIAL	RESERVA HONORARIOS	RESERVA INDEMNIZACIONES	RESERVA DEPURADA
AUTOS CASCO	\$ 3,749,034.00	\$ 30,500,000.00	\$ 34,249,034.00
AUTOS RC	\$ 60,210,921.05	\$ 232,525,444.64	\$ 292,736,365.69
RESPONSABILIDAD CIVIL	\$ 113,669,045.80	\$ 2,702,831,088.06	\$ 2,816,500,133.86
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 177,629,000.85</b>	<b>\$ 2,965,856,532.70</b>	<b>\$ 3,143,485,533.55</b>

### TOTAL VALORES DEPURADOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2018

RESERVA DEPURADA HONORARIOS	RESERVA DEPURADA INDEMNIZACIONES	TOTAL RESERVA DEPURADA
\$ 1,081,051,834.27	\$ 9,266,157,496.35	\$ 10,347,209,330.62

#### **9.1 Proyecto Nuevo Modelo Operativo para la Gerencia de Procesos Judiciales**

La Gerencia de Procesos Judiciales cuenta con un alto volumen operativo producto del número de litigios, procesos fiscales y procedimientos administrativos en los cuales La Previsora S.A. Compañía de Seguros es parte. Según las últimas estadísticas, Previsora con corte al 30 junio de 2018 administra y controla cerca de 18.200 litigios, procesos fiscales y procedimientos administrativos, además de las actividades transversales propias de dicha gestión, tales como Comité de Defensa Judicial, pagos, atención de requerimientos, acciones de tutela, etc.

La atención, administración y control de estos asuntos, históricamente, ha estado apalancada únicamente en el uso de la herramienta SISE, además de diferentes bases de datos como Access y matrices elaboradas en formatos Excel. No obstante, a la fecha la Unión Temporal desarrollo la aplicación temporal Registro Único, la cual unificó los procesos judiciales en curso de la Gerencia de Procesos Judiciales a corte de mayo 28 del 2018; a partir de ese momento los procesos que son notificados a la compañía se registran en el aplicativo. Al tener todos los procesos judiciales en una única base se genera eficiencia y se realiza control de la operación.

Con el ánimo de hacer más eficiente la operación de la Gerencia de Procesos Judiciales, se adelanta el proyecto para definir el nuevo modelo operativo de la Gerencia de Procesos Judiciales, aplicando acciones de mejora en la forma de administrar los diferentes procesos que se encuentran bajo nuestra custodia.

El proyecto fue definido en cuatro fases, a saber: (i) Diagnóstico del modelo operativo actual, (ii) Benchmarking comparativo en procura de explorar mejores prácticas de administración de litigios, (iii) diseño del nuevo modelo operativo para la Gerencia de Procesos Judiciales y (iv) implementación del nuevo modelo operativo propuesto.

A la fecha el nuevo modelo operativo se encuentra en proceso de implementación a partir de la ejecución de las actividades que le son inherentes, y en donde se está realizando monitoreo y control en el proceso de estabilización. El modelo operativo contempla, entre otras premisas, la re-distribución de procesos judiciales, procesos de responsabilidad fiscal y procedimientos administrativos por zonas geográficas del país, y a su vez, en departamentos como criterio de integralidad, generando con ello que los abogados internos estén en la capacidad de atender cualquier tipo de proceso judicial de manera íntegra; la actualización de procesos, matrices de riesgo, batería de indicadores de proceso, etc.

Asimismo, el flujo de trabajo propone desligar la actividad operativa en cabeza de los abogados externos y radicarlas en cabeza de un Coordinador Operativo, responsable del gobierno operativo del proceso del área.

Empero, debido a la dinámica de la Gerencia de Procesos Judiciales y el alto volumen de procesos y actividades, es del caso contar con sistemas de control y alarmas apalancadas en una herramienta tecnológica, y que permita soportar los diferentes procesos del área. Es importante indicar que, sobre este aspecto, se encuentra en definición la adecuación de la herramienta al nuevo modelo operativo propuesto y a las necesidades de la Gerencia.

## **9.2 Acciones de Tutela**

La Gerencia de Procesos Judiciales de la Compañía en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, ha atendido la totalidad de las acciones de tutela interpuestas en contra de la compañía por asegurados, beneficiarios, proveedores, intermediarios y terceros, que fueron notificadas vía correo certificado, correo electrónico al buzón de notificaciones judiciales, mediante notificación personal a apoderados y representantes legales de la compañía, previo análisis de las peticiones en ellas contenidas a la luz de la normatividad vigente y los contratos que se pretendían afectar, en coordinación con las diferentes áreas de la compañía y dentro de los términos legalmente establecidos.

En total, han sido atendidas por parte de la Gerencia de Procesos Judiciales, 325 acciones de tutela de las cuales: (i) 172 resultaron favorables para la Compañía y, (ii) 142 resultaron desfavorables.

De lo anterior se puede observar que, del total de las Acciones de Tutelas atendidas por la Gerencia de Procesos Judiciales, durante el primer semestre del

año 2018, 166 corresponden a solicitudes de amparo por concepto de pago de honorarios de Junta de Calificación de Invalidez a fin de surtir el procedimiento de calificación a las víctimas de accidentes de tránsito, de las cuales 133 resultaron desfavorables.

Es preciso indicar que, al 30 de junio de 2018, no existen en curso Incidentes de Desacato en firme en contra de representantes legales de la aseguradora.

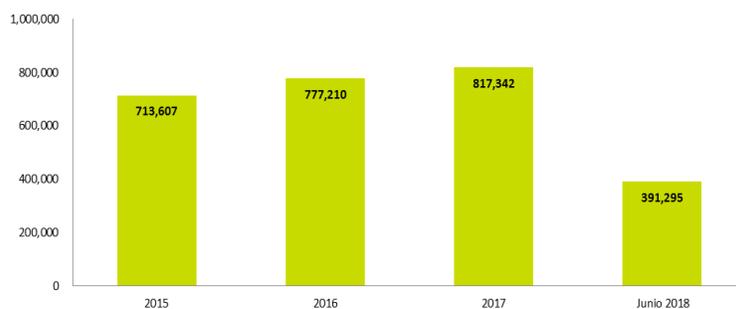
## **10.0 Gestión Financiera**

El balance a junio de 2018 continúa siendo retador para la economía colombiana. Pese al estímulo monetario del Banco de la República, reduciendo su tasa de intervención hasta 4.25%, persiste la debilidad en algunos sectores de la economía, en particular en la construcción. En el primer trimestre de 2018 la economía creció 2.2% lo que representa una recuperación frente a 2017 cuando el crecimiento para el mismo período era de 1.7%.

Para el primer trimestre de 2018 sobresale el dinamismo de la actividad financiera y de seguros con un crecimiento del 6.1%. Cabe resaltar que Fitch en su informe de perspectivas para el sector asegurador colombiano para este año, aseguró que las compañías calificadas en este sector mantuvieron perspectiva estable en 2017 y proyectó para 2018 un crecimiento del sector asegurador entre 8% y 10%, “impulsado por la dinámica de los productos de seguridad social, autos y, en menor medida, ramos técnicos y cumplimiento”. También manifestó que un mejor desempeño de la economía colombiana, junto a una mejora en la rentabilidad técnica de las líneas de negocio relevantes en el país, ayudarán a mejorar los resultados de estas empresas.

En línea con este comportamiento, los resultados a junio para La Previsora S.A. son positivos, marcado una tendencia de recuperación. Las primas emitidas a junio ascendieron a \$391.295 millones, con un crecimiento del 2.2% frente al mismo periodo de 2017; en cuanto al devengo el acumulado para el mismo mes fue de \$278.784 con un aumento del 15% (\$36.280 millones) respecto a 2017. La siniestralidad de la compañía disminuyó en 3.5 puntos, de 68.5% a 65.0%, mientras la tasa promedio del mercado se ha mantenido en niveles del 54%.

### PRIMAS EMITIDAS

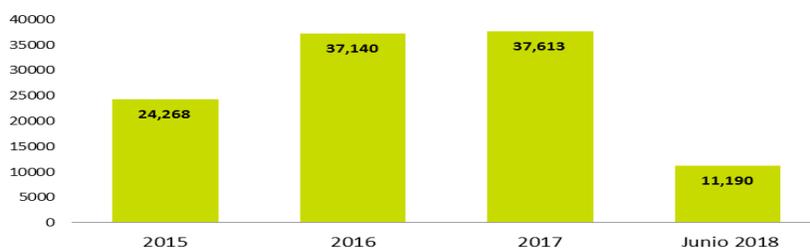


Respecto al resultado técnico después de gastos de operación se observa un cambio positivo, pasando de (\$34.840) millones al cierre del primer semestre de 2017 a (\$16.792) millones en 2018, resultado favorecido por la disminución en siniestralidad y ahorros en gastos administrativos, tecnológicos y comerciales.

En cuanto al portafolio de inversiones, a pesar de la volatilidad en los mercados internacionales y el efecto en los mercados locales, a junio el portafolio gestionable acumula una rentabilidad de 3.64% E.A.

La utilidad acumulada a junio de 2018 se ubicó en \$11.190 millones, mientras en el mismo período de 2017 era de \$8.684 millones, lo cual representa un crecimiento del 29%.

### UTILIDAD



A continuación se presentan los principales logros por áreas:

Frente a la gestión realizada en el proceso cartera se resalta lo siguiente:

- Se definieron las nuevas políticas para Cartera
- Se actualizó y publicó el manual de normas generales y financiación de primas.
- Se puso en producción la utilización de corresponsales bancarios con Bancolombia, lo cual genera un ahorro del 50% en el costo de recaudo.

Con el apoyo de la Gerencia de inversiones se logró:

- Mantener una rentabilidad positiva en el portafolio gestionable a pesar de la volatilidad en los mercados financieros y la caída en la tasa de cambio.
- Generar eficiencias y mejores estándares de seguridad en los procesos de pagos de la Subgerencia de Tesorería.
- Ajustar y actualizar el manual de caja de la compañía de acuerdo a las necesidades actuales.

A través de la Gerencia de Planeación Financiera se realizó:

- Actualización del modelo de costeo con la distribución de todos los gastos de operación de Casa Matriz a sucursales.
- Optimización del proceso de Gastos de Operación en la nueva versión de la herramienta tecnológica para el presupuesto 2019.
- Ahorros en presupuesto de gastos de operación del 4% frente al disponible, superior a la meta definida.
- Revisión de los resultados de costeo por ramo para optimización de resultados, definiendo ajustes en los criterios de distribución.

En el desarrollo de los procesos contables y tributarios se logró:

- Conformación grupo interdisciplinario para plan de choque, enfocado en la depuración de partidas conciliatorias.
- Creación de plan de trabajo en conjunto con Fiduciaria La Previsora (cronograma) para los cierres trimestrales y anuales del año 2018.
- Causación de las facturas de pagos administrativos de Casa Matriz en un 100%, disminuyendo el número de estimados.
- Transmisión de información y presentación de información tributaria a los entes de control y vigilancia dentro de los plazos establecidos.

## **11.0 Gestión Técnica**

### **Comportamiento de los principales ramos**

#### **11.1 Gerencia Técnica de seguros generales e ingenierías**

##### Incendio y Líneas Aliadas

A Junio de 2018, Previsora ocupó el 7º lugar en primas con un total en emitidas de \$26.049 millones respecto de \$36.699 millones registrados a Junio de 2017, lo que representa un decrecimiento del 29%, esto debido a que varios negocios, principalmente estatales, se prorrogaron durante el primer semestre en razón a la Ley de Garantías. Así mismo se presentaron algunas estacionalidades en vencimientos de negocios (como los Oleoductos), y por otra parte las condiciones extremadamente competitivas del mercado en productos tipo Áreas Comunes y Pymes en algunas zonas del país, generaron la pérdida de alguna participación en este segmento. Para el segundo semestre se espera incrementar las primas emitidas con la renovación de importantes cuentas estatales y se han tomado medidas tales como la revisión de tasas y mejoramiento de productos Pymes y Daños Materiales para apalancar el crecimiento.

Aunque las primas emitidas han decrecido, es importante anotar que las primas devengadas aumentaron en un 2% ubicándose en \$11.337 millones frente a \$11.112 millones de 2017, lo que aunado a una sensible disminución en siniestros incurridos permiten que la Compañía tenga el más bajo índice de siniestralidad, ubicándose en el 3%, respecto del de mercado que registra el 44%.

Dado el excelente comportamiento de la siniestralidad, el resultado técnico después de gastos operacionales presentó mejora en 2018 siendo de \$2.876 millones, respecto de 2017 que registró \$2.107 millones.

Previsora presenta un índice combinado del 72% el cual es visiblemente mejor que el del mercado que se ubica en el 118%.

En conclusión, el ramo de Incendio presente un excelente resultado y la estrategia para el segundo semestre es fortalecer de manera rentable el crecimiento en primas emitidas.

En el ramo de Sustracción, a Junio de 2018 ocupamos el 6º lugar en primas con un total de emitidas de \$7.862 millones respecto de \$8.127 millones registrados a Junio de 2017, lo que representa un decrecimiento del 3%, esto en buena medida sustentado por las razones ya comentadas en el ramo de Incendio, tales como la no renovación de algunos negocios y a la pérdida de mercado en Áreas Comunes y algunas Pymes. Aunque las primas emitidas decrecen, el devengo aumenta en un 6%, infortunadamente los siniestros incurridos han aumentado principalmente por la ocurrencia de algunas severidades, lo que ha conllevado a tener un índice de siniestralidad del 22%, siendo más alto que el registrado en Junio de 2017 que fue del 13%, aunque esta siniestralidad está prácticamente en el nivel del mercado que es del 20%. El índice combinado es bastante aceptable (79%), estando un punto por debajo de la que registra el mercado a este corte, que es de 80%.

Ramos técnicos – Ingeniería.

A corte de Junio de 2018, en los ramos de ingeniería se obtuvieron \$ 35.972 millones en primas emitidas, lo que representa un crecimiento del 22% con respecto al mismo periodo de 2017, siendo un crecimiento muy por encima del mercado que está en el -3%.

Así como las primas emitidas crecen de manera significativa, las primas devengadas aumentan 19% y el promedio del mercado el 7%, este resultado apalancado en nuevos negocios, renovaciones y a emisión de algunos negocios facultativos de cuantías importantes que contribuyen al resultado de primas devengadas para la compañía.

La siniestralidad en los ramos de ingeniería aumenta de manera significativa, pasando del 20% en 2017 al 42% en 2018, esto afectado esencialmente por un siniestro de severidad que es el de Hacienda La Cabaña que impactó de manera importante el ramo de rotura de maquinaria. Aun así la siniestralidad de Previsora es mejor que la del promedio del mercado que está en el 65%.

Sin embargo, a pesar del aumento importante en la siniestralidad, el resultado técnico mejora pasando de -2% a -1% mientras que el promedio del mercado se deteriora pasando de -3% al -4% y el índice combinado mejora pasando de 110% al 105%, mientras que el promedio del mercado se deteriora pasando de 119% al 120%

Para los ramos de ingeniería se ha tenido entonces un buen comportamiento en primas emitidas, esperando incremento en el segundo semestre en el devengo, especialmente en rotura de maquinaria por la renovación de cuentas significativas del sector energético, de otra parte se están revisando de manera permanente las reservas con el ánimo de realizar las depuraciones que sean posibles para mejorar el resultado de estos ramos.

### Agrícola

A corte de Junio de 2018, se obtuvieron \$ 4.768 millones en primas emitidas, lo que representa un crecimiento del 196% con respecto al mismo periodo de 2017, siendo un crecimiento muy por encima del mercado que está en el -28.3%.

Las primas devengadas aumentan un 63% (\$548 millones) y el promedio del mercado aumenta el 19%, este resultado apalancado en nuevos negocios de banano.

La siniestralidad disminuye de manera significativa, -236% y la del mercado está en el -69.1%.

El resultado técnico mejora pasando de -1% a 9% y el mercado pasa del 8% al 12% deteriorándose levemente. El índice combinado mejora pasando de 107% al 23%, y el promedio del mercado pasa de -5% al 11%

## Transportes

El ramo a Junio el 2018 presenta un crecimiento importante del 15.5% en producción con respecto a 2017, ubicándonos en el 5° lugar en el mercado, esto debido a la renovación de algunas cuentas importantes como GRUPO AL DÍA y RED DE CONCESIONARIOS, especialmente del producto de Póliza integral logística. El devengo decrece en un 12.2% en razón de la mayor cesión de primas la cual pasa del 66.8% al 71.5%, complementariamente se registra un incremento en siniestros incurridos del 42.10% básicamente por el aumento de los siniestros pagados en un 32.5%, lo que conlleva a un aumento en la siniestralidad en relación con el mismo periodo de 2017 en 15.70 puntos porcentuales ubicándose en el 40.70%, aun así la siniestralidad se mantiene acorde con la del promedio del mercado que está en el 40%. Considerando lo anterior el resultado técnico antes de gastos se ubica en \$1.573.000.000 con unos gastos de -\$2.273.000.000 cifra que provoca un resultado técnico después de gastos de -\$700.000.000 y un índice combinado de 127 mientras en el 2017 se ubicó en 112.

Debido a lo anterior, la jefatura de transportes ha tomado medidas para incrementar las ventas, incrementando para el 2018 el empoderamiento a las sucursales, realizando capacitaciones virtuales a todas las sucursal del país, revisando las notas técnicas con el consecuente mejoramiento de las tasas de riesgo en todos los productos, revisión de las condiciones del producto Previ-trayectos y participación selectiva en eventos del sector transportados en Cartagena y Bucaramanga donde se puedan originar oportunidades reales de negocio.

### **11.2 Gerencia Técnica de seguros patrimoniales y vida**

#### Cumplimiento

- Cumplimiento presupuestal

A Junio de 2018, Fasecolda reporta para el ramo de cumplimiento un crecimiento de 9% presentando una recuperación frente al año anterior que para el corte de junio decrecía en 16%. No obstante, es una aparente recuperación, que no refleja la realidad del ramo por cuanto este repunte en producción se sustenta en la emisión de cinco (5) pólizas derivadas del proceso de licitación pública de recolección de basuras de Bogotá.

El cumplimiento presupuestal del ramo en Previsora al corte de Junio de 2018 es del 72.6% por valor de \$6.496 con una variación del -42% frente al 2017. El principal diferencial que sustenta la variación en producción 2018-2017 se debe a la emisión de la póliza de CU para la Unión Vial Rio Pamplonita (Mega obra 4G) que generó para Previsora una prima de \$4.000; vale señalar que esta póliza no es renovable. Adicionalmente, la no renovación del tercer bienio de la garantía

única de Unión Temporal Fibra Óptica que generaba una expectativa de prima de \$1.700 riesgo que venía garantizado por Previsora en coaseguro con AXA Colpatria y colocación facultativa, el mismo fue colocado por el intermediario de seguros en mercado local con tasas muy inferiores a las otorgadas por el mercado facultativo.

Aunado a lo anterior, debe comprenderse que este ramo tiene gran sensibilidad a la dinámica en la contratación estatal, donde aún las obras de infraestructura presentan demoras en la iniciación de las obras así como problemas de cierres financieros, ocasionados por consultas previas y la reacción de varios inversionistas por los escándalos de Odebrecht.

- Siniestralidad

El índice de siniestralidad del ramo de cumplimiento a nivel mercado al mes de junio se encuentra en 49%, no obstante en Previsora se presenta un deterioro significativo en el índice de siniestralidad alcanzando a junio 215.8%; esto se explica por la constitución de reservas por valor de \$25.640 millones que corresponden a 2 procesos de cobro coactivo de la DIAN contra Previsora como deudores solidarios de los garantizados DUGILCO y FUNDACERT, sociedades que adquirieron pólizas de disposiciones legales por devolución y/o compensación de saldo a favor de impuestos que fueron afectadas en siniestro durante los años 2009-2010 y que posteriormente dieron lugar a ajuste de los mismos por concepto de cobro de intereses moratorios, sanciones; entre ellas la del 500% por fraude en el proceso de devolución adelantado por los precitados contribuyentes.

- **Estrategias para mejorar el resultado**

- a) Mesas de trabajo con clientes (contratistas) en ciudades que en su Presupuesto de contratación y perfil de negocio se enmarquen dentro nuestra capacidad automática del contrato de reaseguros.
- b) Realizar talleres de suscripción con aliados
- c) Potencializar alianzas Estratégicas con Fiduprevisora y Deceval para mejorar nuestros procesos de constitución de contragarantías
- d) Establecer alianzas con aliados especializados en el ramo de Cumplimiento con volumen de operaciones para entregar la expedición delegada a través del producto Cumplifácil (contratos de bajo riesgo)
- e) Incursionar en las entidades estatales para emitir pólizas de cumplimiento para sus contratistas y proveedores (contratos de prestación de servicios mínimas cuantías)

### Vida Grupo y Accidentes Personales

- Cumplimiento presupuestal

A nivel mercado a junio de 2018, este ramo crece en 7% siendo uno de los ramos con mayor crecimiento en la industria, esto básicamente por tratarse de un ramo ligado a factores económicos que le dinamizan donde destaca el crecimiento del comercio exterior lo que beneficia a los ramos ligados a créditos, además de la resiliencia del mercado laboral y la tendencia decreciente de la tasa de informalidad. Frente a PREVISORA, el ramo de vida grupo presenta un cumplimiento presupuestal de 100% que equivale a unas primas emitidas por \$35.130.737.227 y un crecimiento 9% con relación al 2017. Esto debido a los factores ya enunciados, así como a una mayor dinámica técnico – comercial lo cual ha generado ganar participación tanto en negocios estatales como privados.

Principales Clientes:

ASEGURADO	PRIMAS
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	9,001.44
POLICIA NACIONAL DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8,804.89
CHEVYPLAN S.A.	1,597.13
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	1,535.25
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	590.00
ESTRATEGIAS EN VALORES S. A. - EN LIQUIDACION JUDICIAL	562.49
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA –CAR	414.00
CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. ESP	313.30
SINDICATO DEL MAGISTERIO DE NARIÑO	304.60
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC	265.91

- **Negocios Nuevos:** Municipio de Bucaramanga (590 millones), Departamento del Valle del Cauca (118 millones), Grupos Listos (cobro mensual promedio 12 millones, total anual 144 millones), Financiera Dan Regional (150 millones aprox anual), Corantioquia (70 millones).

Para el ramo de **Accidentes Personales** se presenta un cumplimiento presupuestal de 142% (6.392 mlls) y un crecimiento del 58% con relación al 2017,

en un mercado que decrece al 7%. Esto ocurre por el incursionamiento con negocios colectivos contributivos algunos de ellos en cross selling con otros ramos. Adicionalmente se aprecia una mayor efectividad en negocios estatales y privados, apalancado en estrategias técnico – comerciales, así como estrategias con compañías colegas para negocios de AP estudiantil.

Principales Clientes:

<b>ASEGURADO</b>	<b>PRIMAS</b>
MUNICIPIO DE ARMENIA	625.03
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR	390.00
UNIVERSIDAD DE CORDOBA	322.87
SUZUKI MOTOR DE COLOMBIA S.A	319.20
GOBERNACION DE ANTIOQUIA	205.02
UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO	200.00
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA	160.00
ECOPETROL S.A.	134.72
CORPORACION UNIVERSIDAD DE LA COSTA	119.42
MUNICIPIO DE CALARCA	65.93

- Negocio Nuevo Departamento de Bolívar (390 millones) Coaseguro aceptado con Estado, Renovación Municipio de Medellín con ajuste en primas aprox de 100 millones Coaseguro Cedido con Liberty, Renovación Departamento de Bolívar con ajuste en prima aprox 130 millones coaseguro cedido con Positiva.

## Siniestralidad

**Vida grupo:** Vida: la siniestralidad con corte a junio se ubica en el 67%. La mayor afectación se encuentra en la cuenta Policía Nacional la cual con relación al 2017 presentaba un promedio mensual de 17 reclamos, para el primer semestre se presentaron meses como enero, marzo y mayo en los cuales se superaron los promedios mensuales, junio presenta una mejoría importante. El deterioro de la siniestralidad obedeció a eventos catastróficos así como al deterioro de orden público principalmente por los fenómenos de violencia especialmente en el pacífico y Uraba.

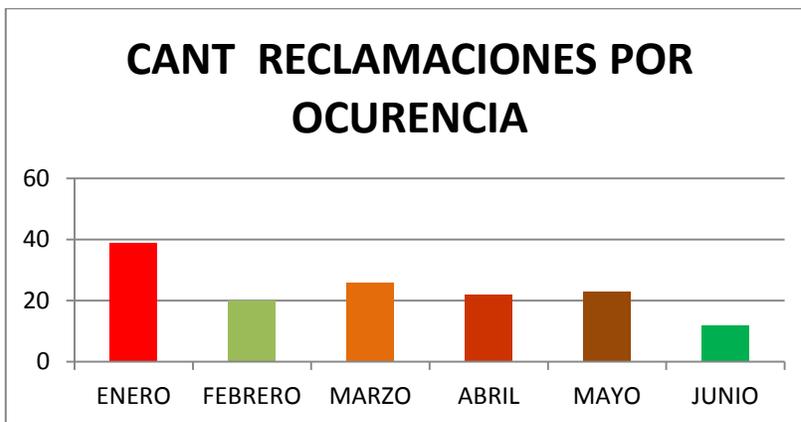


Figura 1. Cantidad de reclamaciones por ocurrencia vida grupo

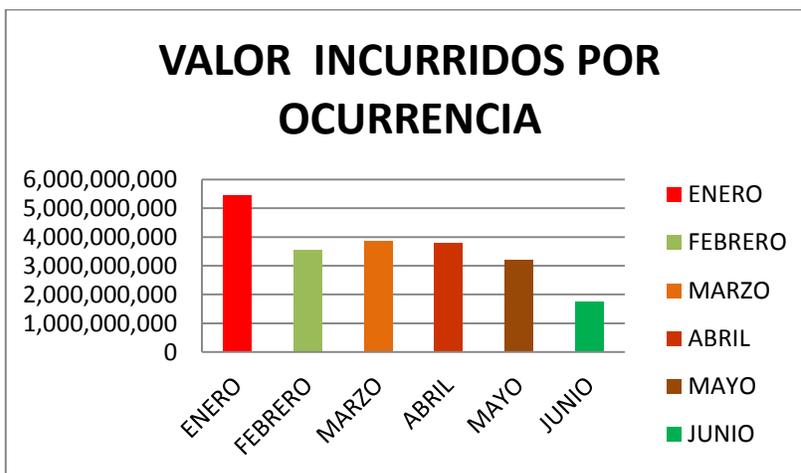


Figura 1. Valor incurrido por ocurrencia vida grupo

**Accidentes Personales:** la siniestralidad se ubica en 19.93%, como resultado de revisión y depuración de reserva y ajuste en cuentas como Municipio de Armenia.

Aspectos relevantes del ramo:

- Suscripción ortodoxa del ramo
- Ramo con alto devengo de primas pues los niveles de cesión a los reaseguradores son bajos y las vigencias rara vez superan un año.
- Eficiente esquema de reaseguros no proporcionales que protege a la compañía en caso de siniestros que desvíen la siniestralidad
- Mantenimiento de cuentas rentables y depuración de aquellas que conforme al análisis de suscripción, son deficitarias para PREVISORA.
- Ramo foco de la compañía, se está realizando trabajo para el segundo semestre en coordinación con el área comercial para realizar relanzamiento del ramo con plan de comunicación focalizado en 6 sucursales y planes de metas volantes.
- Dentro de proceso de innovación se está realizando definición de proceso de red médica para Accidentes personales, con el objetivo de aumentar participación en el producto de AP Juvenil (Colegios y Universidades), nicho de mercado estrato 4 en adelante.

### Responsabilidad Civil

Con corte al mes de junio del año en curso, el ramo de responsabilidad civil muestra unas primas emitidas de \$35.160.340.323 y una siniestralidad incurrida de \$5.773 millones. Esto obedece particularmente a:

- Suscripción ortodoxa del ramo
- No renovación de negocios con acumulación superior a tres veces la capacidad del contrato para el segmento Profesional.
- Mantenimiento de cuentas rentables y ajuste o depuración de aquellas que conforme al análisis de suscripción, son deficitarias para PREVISORA especialmente en el segmento de RC Clínicas y Hospitales y RC Servidores Públicos.
- Tendencia en años pasados de contratación de seguros a largo plazo (hasta 3 años) con una única emisión.
- Incorporación de programas de administración de riesgos para las principales cuentas de RC Clínicas y Hospitales.

Respecto del índice de siniestralidad, esta ubicado en 70%, comportamiento que se encuentra elevado explicado por un factor atípico a destacar en el periodo evaluado; a saber:

- La Contraloría General de la República en el Auto No. 2003 del 9 de noviembre de 2017, ordena hacer efectivas las pólizas de Responsabilidad Civil

Servidores Públicos Nos. 1004525, 1005055 y 1005201- Fallo por \$5.419 Millones.

Para el control de la siniestralidad, se está trabajando en distintos frentes en especial en el tema de depuración de reservas, con corte a Junio se observa un ajuste considerable en el índice siniestral pasando a un acumulado en el ramo del 70.76%, explicado por:

- Depuración de Reservas por concepto de “Honorarios” por un valor aprox. de \$450 millones y por concepto de “Indemnizaciones” por un valor aprox. de \$3.616 millones para un total de \$4.066 millones correspondiente a un análisis de 258 casos.

El mercado en este ramo con corte a Junio de 2018 muestra un crecimiento del 11.2% en primas emitidas, debido a la suscripción ortodoxa en especial en el segmento de RC Servidores Públicos, esto apalancado por la incertidumbre jurídica por la que atraviesa el sector asegurador por decisiones de la Contraloría General de la República.

### **11.3 Gerencia Técnica de Autos**

El crecimiento del ramo autos en el mercado al cierre de junio de 2018 fue del 1.7%, en primas emitidas, muy inferior a lo presentado el año anterior que a junio fue del 17.3%, este bajo crecimiento se presenta ante los ajustes de tarifa que continua haciendo en el mercado, ante los resultados negativos de años anteriores. Persiste el efecto de crecimiento de la TRM de años anteriores en el costo de los vehículos nuevos por lo que se presenta una leve mejoría en su venta a cierre del primer semestre del año (0.3%), volvió a decrecer en un junio frente al mismo mes del año pasado en un 7.6%. Al cierre del mes de junio en el acumulado año completa 113.491 unidades, crecimiento que se da en los utilitarios (3.9%), pick up (26.1%) y carga de más de 10.5 toneladas (16.6%).

El sector automotor es optimista al fijar como meta de ventas de cero kilómetro al cierre del año 2018, en 250.000 unidades, apalancado con la celebración del salón de automóvil en el mes de noviembre.

La compañía presentó un decrecimiento en primas emitidas del 12.9\*%, al cierre del mes de junio con una producción de \$80.314 millones, apalancado con un crecimiento en el sector oficial del 19%, por cuentas representativas como Policía Nacional, Registraduría Nacional del Estado Civil, INPEC, ICA, Secretaria de Movilidad del Distrito y Cuerpo de Bomberos de Bogotá, la sucursal estatal; en el sector privado, Covolco - Cooperativa de Transportadores de Tanques y Camiones, de la sucursal Bucaramanga. Aumenta la participación en primas emitidas el segmento de pesados al pasar del 39% al 43%.

La siniestralidad, recuperándose frente al año anterior al pasar 80% al 67%, es decir mejora unos 13 puntos porcentuales. Resultado debido al continuo monitoreo

que se viene haciendo por plaza, marca, segmento, e intermediario. Así mismo, se culminó la actualización de tarifa en el mes de enero, de notas técnicas y clausulados generales. Se mantiene el seguimiento a la siniestralidad y resultado de los principales convenios de producción con intermediarios, a las principales cuentas y al comportamiento de los hurtos en las diferentes plazas.

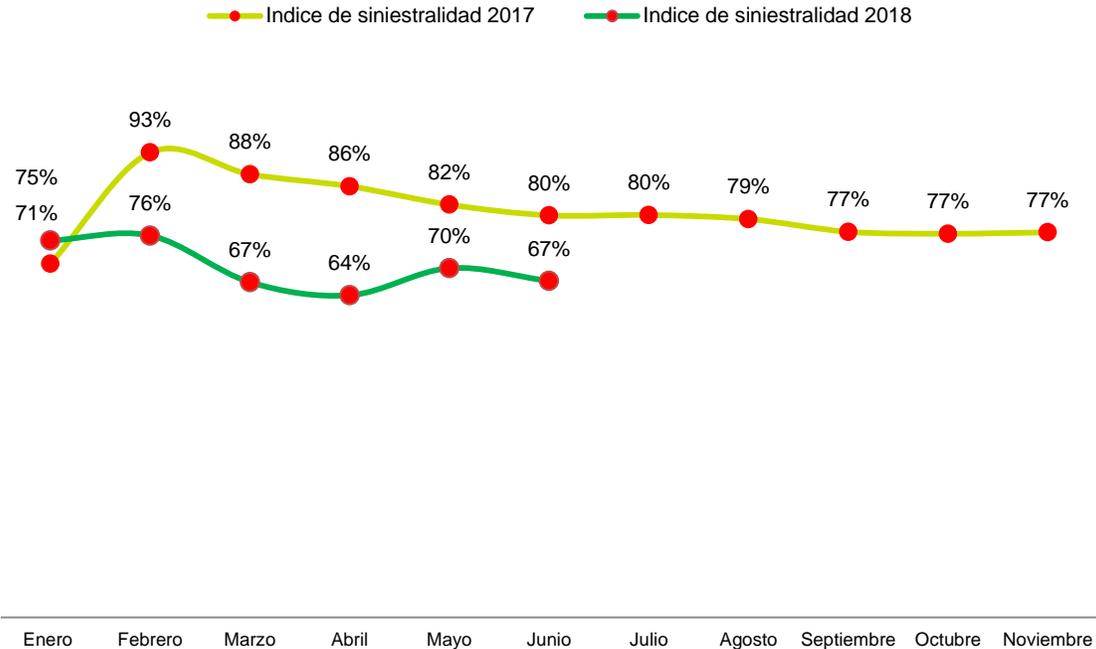


Figura No. 1 Siniestralidad acumulada

De otra parte, se ha realizado ajustes al modelo de costos asociados al ramo como, eliminación del beneficio de RTM en pólizas individuales, ajustes en los límites de las coberturas de asistencia, reducción de comisiones en los programas que tiene déficit en el resultado. Todo lo anterior ha permitido reducir en un 21% los costos asociados al ramo.

Se mantiene el seguimiento permanente a los resultados de los convenios de producción con nuestros aliados, llevándonos a efectuar modificaciones en tasas, comisiones, restricción de marcas, deducibles, primas mínimas, incluso cancelaciones por resultados de baja producción y/o alta siniestralidad. De igual manera, definiendo términos y condiciones en los negocios colectivos con resultado negativo, a su renovación en las sucursales que tiene alta participación de este tipo de negocios como Medellín, Cali, Cartagena, Centro de Servicios Masivos y Centro empresarial Corporativo, estas dos últimas de la ciudad de Bogotá.

#### **11.4 Gerencia Técnica de SOAT**

El ramo de SOAT cumple al 101.7% el presupuesto de ventas, la siniestralidad del ramo se encuentra en 72%, 26 puntos porcentuales menos frente al mismo periodo del año anterior dando como resultado técnico después de gastos un valor de \$7.953 millones de pesos contra -\$21.094 millones con corte a junio de 2017 donde se ve una mejora de \$21.044 millones. (Cifras FASECOLDA)

Estas cifras son el resultado de las siguientes acciones, implementación desde el año 2016 del modelo de seguimiento mensual siniestral (cosechas mensuales con proyección de siniestralidad), disminución de los gastos y mejora en los procesos de indemnizaciones (Cumplimiento de la Orden administrativa).

#### **11.5 Oficina de prevención de riesgos**

La Oficina de Prevención de riesgos al 30 de junio de 2018, atendiendo las necesidades y requerimientos estratégicos necesarios para dinamizar y obtener mejores resultados técnicos de los negocios asegurados, encontrando vital e importante mantener y/o mejorar los índices de siniestralidad en la compañía, contrató a cuatro firmas especializadas, reconocidas en el mercado asegurador para desarrollar servicios de prevención de riesgos tales como; inspecciones, termografías, trabajos de ingeniería de control de pérdidas y estimativos como (PML), pruebas de redes contra incendio, análisis de radiación de tanques, inspección riesgo eléctrico (RETIE), conceptos técnicos de ingeniería para el ramo de cumplimiento, capacitaciones, entre otros; que permitan mediante la implementación de recomendaciones y garantías mejorar la asegurabilidad de los clientes que respalda Previsora.

Los programas son apoyados por las firmas de inspectores Nestor Mora, Loss Control, Ingetech, L&M Ingenieros Consultores y General Claims esta última especializada en riesgos de Responsabilidad Civil Profesional de Clínicas y Hospitales, coadyuvando para establecer en conjunto con el personal de la oficina los mejores programas de administración de riesgos que nos permitan apoyarnos en los análisis preventivos y predictivos para disminuir el valor y frecuencia de los mantenimientos correctivos, la probabilidad de causar cortes en el servicio, evitar daños a las personas y/o a los bienes e incrementar la posibilidad que el cliente alcance sus metas.

El cronograma de actividades desarrolladas a la fecha por esta Oficina incluye auditorías sobre elaboración, manejo, pago y control de los contratos de inspección que existen en sucursales y capacitaciones sobre políticas de inspección de riesgos; las sucursales que se han visitado con este propósito son: Montería, Arauca, Tunja, Neiva, Barranquilla y Cartagena.

Se han realizado 63 servicios de riesgos de seguros generales entre los cuales encontramos; Estudio RETIE, inspección y Termografía para LADECOL SAS y

ETERNA S.A, Clasificación de Áreas de Fuego para CYP Cartones y Papeles de Risaralda, Capacitación Plan de Emergencias para el C.C Unicentro Pasto, entre otros y 16 conceptos de seguros patrimoniales.

Continuamos realizando desarrollos de mejoramiento en el Banco de Prevención de Riesgos, este Software de datos nos permite llevar a cabo los seguimientos, controles, depuración y actualización de las recomendaciones, subjetividades y garantías contenidas en los informes de servicios, mejorando con ellos sustancialmente la calidad en la suscripción de negocios y la siniestralidad de los mismos.

Al primer semestre de 2018 se ha cumplido con el envío mensual a la Sucursales de las recomendaciones, garantías y subjetividades de todos los negocios a los cuales se le han realizado servicios de prevención de riesgos tales como (Inspecciones, termografías, pruebas de redes de incendio, inspección de riesgo eléctrico), entre otros.

### **11.6 Gerencia de Reaseguros y coaseguros**

El proceso de gestión y administración de Reaseguros de la Previsora durante el primer semestre del 2018, estuvo orientado al fortalecimiento mediante la estructuración de los requerimientos tecnológicos y automáticos de la operación de suscripción y administración del Reaseguro, en cuanto a procesos manuales se refiere. Con el apoyo de la Gerencia de TI y la directriz de la Alta Dirección se estableció un equipo interdisciplinario con el fin de analizar, evaluar, decidir y proyectar un cronograma de trabajo sobre los procesos actuales de reaseguros, con el objetivo de lograr beneficios de optimización del uso de la tecnología complementada con la experiencia Técnica del área. Se inició con el desarrollo de Reaseguro Express enfocado a los módulos de automóviles, facultativo Vida y cuenta corriente.

En cuanto a cifras financieras, las primas brutas de la compañía con corte a Junio de 2018 fueron de \$428.015 millones, donde a la operación de Reaseguros le corresponde 30.3% relativo a cesión de primas de reaseguros, lo cual indica un crecimiento de 7.7% frente al mismo periodo del 2017. Mediante la estrategia de especialización de líneas para la suscripción del Reaseguro se logró la suscripción de un volumen importante de nuevos negocios en facultativo, con objetivos claros de mejoramiento del servicio que facilitan la suscripción de cuentas, mediante la retroalimentación a las sucursales y los ANS.

En referencia a los contratos automáticos, a partir del 1 de enero inició la operación de 26 contratos proporcionales y no proporcionales. La compañía tomo la decisión de cambiar su participación aumentando la retención de Responsabilidad Civil, incrementando la capacidad en incendio y reestructurando el contrato de Cumplimiento, con el respaldo de reaseguradores con calificación mínima de A-, Reaseguradores que respaldan los contratos proporcionales en un máximo equivalente al 10% del patrimonio técnico de La Previsora, generando

dispersión y atomización del riesgo, complementando con cláusulas para el beneficio de las partes.

La Gestión del Recurso Humano se enfocó en analizar y reestructurar el área a través de la validación de las competencias de los funcionarios, con el fin de asignar labores de acuerdo al perfil de cada integrante del área, así mismo se desarrollaron programas enfocados a la integración de la Gerencia de Reaseguros y la Subgerencia de Coaseguros. Se realizaron capacitaciones en diversos temas con el fin de buscar la integralidad y conocimiento de las diferentes funciones de la gerencia.

Se atendió auditoría aplicable a Negocios en Coaseguro con un balance satisfactorio para el área que derivó en la implementación de planes de acción enfocados a fortalecer y apoyar los procesos de las sucursales en la optimización -legalización de reservas y pagos de siniestros de coaseguro aceptado así como la emisión de documentos en coaseguro. En este último aspecto es positivo participar que se evidenció una depuración cercana al 62% medido en número de documentos ya que al cierre de enero se contabilizaron 234 registros pendientes frente a 89 con corte a mes de Junio/18.

La Gerencia de Reaseguros y Coaseguros, espera durante el segundo semestre automatizar parte de la operación manual de reaseguros con el apoyo de la Gerencia TI, por tanto seguirá trabajando en el mejoramiento y desarrollo de herramientas y soluciones tecnológicas optimizando las técnicas de suscripción del Reaseguro.