



PREVISORA

SEGUROS

Informe Semestral de Gestión Enero a Junio de 2014

Temas		Página
1	Gestión Técnica	2 - 7
2	Gestión Financiera	8 - 12
3	Administración y gestión del riesgo	13 - 14
4	Gestión Administrativa	4.1 Estrategia Corporativa 15 - 16
		4.2 Sistema de Gestión Integral 16
		4.3 Gestión del Talento Humano 17 - 20
5	Gestión Jurídica	21 - 22
6	Gestión Operativa y Tecnológica	23 - 26
7	Sistema de Control Interno	27

1. Gestión Técnica

La Vicepresidencia Técnica profundizó cada vez más su gestión de control a la suscripción con medidas de reforzamiento de estructura de delegaciones, tanto en Sucursales como en Casa Matriz. Se limitaron sustancialmente los negocios en retención propia, y garantías de pago, en el caso del seguro de Cumplimiento. Se cancelaron programas o puntos de venta no rentables, especialmente en el ramo de SOAT, como Suzuki y Rayco. Se restringió igualmente la comercialización del ramo Agrícola a los programas macro ya que se identificó una alta siniestralidad en los negocios individuales los cuales no se continuaron.

En Autos se optimizó la contratación de la asistencia con el fin de ser más competitivos en servicios, especialmente en el segmento de pesados. Se dio continuidad a la póliza de Terrorismo en Carreteras pese a las dificultades de siniestralidad.

En reaseguros se reforzó el control de suscriptores y se optimizaron las exigencias para corredores de reaseguros que trabajan con Previsora. Se aumentó la capacidad contractual en varios de los reaseguros proporcionales así como el nivel de cesión a reaseguradores. Se aprovechó el descuento obtenido en el contrato Cat XL, se logró colocar varios negocios de Cumplimiento inicialmente retenidos.

En materia de proyectos se adelantaron exitosamente las dos iniciativas más importantes que son: 1) en Administración de Riesgos y Control de Pérdidas se consolidó el proyecto de georreferenciación con la inclusión de aproximadamente el 70% de los riesgos, quedando pendiente solamente el monto correspondiente a negocios estatales (asegurados con base en valores globales) o negocios en zonas de difícil acceso por orden público. 2) se consolidó el proyecto SOAT 3G con cada vez más ventajas en expedición, administración y control del ramo, especialmente en puntos de venta.

Se inició exitosamente la gestión de empoderamiento en Autos y Seguros Generales quedando pendiente el cumplimiento de requisitos para la segunda etapa.

Como fruto de todo lo anterior se logró una reducción importante de la siniestralidad a junio de 2014 al pasar esta del 73% al 69% según informe de gestión de Fasecolda y se logró un incremento del 34% en el resultado técnico bruto ya que este pasó de \$32.2 mil millones a \$43.1 mil millones de acuerdo con la misma fuente.

Para dar continuidad con la mejora en la gestión técnica es necesario el concurso de todas las áreas de la compañía, particularmente en asuntos como la optimización de la auditoría médica, el costo promedio de reparación de vehículos, los salvamentos y los recobros, la búsqueda de homogeneidad en las políticas de constitución y liberación de siniestros avisados, entre muchos otros aspectos.

Reaseguros

Durante el primer semestre se renovaron las facilidades que permiten la adecuada comercialización de ramos y productos. En diciembre se renovaron exitosamente todos los contratos automáticos manteniendo las condiciones técnicas de la vigencia anterior. Adicionalmente, se logró un incremento en las capacidades del ramo de Responsabilidad Civil Extracontractual. Se incrementó la capacidad del contrato Cat XL de Automóviles; en

el Cat XL de Terremoto, gracias a una estrategia conjunta entre la Presidencia y la Vicepresidencia Técnica, se obtuvo un importante descuento; el promedio de uso de la capacidad de los cúmulos para el semestre está en el 93%. En el campo de los negocios facultativos, Previsora logró la renovación de la gran mayoría de estos, debido al acompañamiento y valor agregado con los clientes.

Autos

El sector creció en primas emitidas en un promedio 4.3% respecto al mismo periodo el año pasado, mientras Previsora creció en un 3% dadas las condiciones de agresividad del mercado. La siniestralidad Previsora presentó una disminución paso del 74% junio 2013 a 72% Junio 2014 debido a una leve desaceleración de la siniestralidad de la cuenta de terrorismo, mientras la siniestralidad del promedio del mercado no presenta variación. El resultado técnico de Previsora comparativo de Junio 2013 vs 2014 muestra una variación positiva del 42% paso de -8.491.6 millones a -4.884.9 millones, debido a la disminución de los siniestros incurridos, que la estructura de costos y gastos del ramo no presenta variaciones significativas y el aumento en los controles a políticas de suscripción. El índice combinado presenta una importante disminución del 118% paso a 109% mientras el del mercado aumenta de 106% a 108%.

Se realizó en este primer semestre un importante crecimiento en la suscripción delegada de cara a convenios con aliados y empoderamiento a sucursales con potencial de crecimiento, con el fin de mantener condiciones competitivas frente al mercado.

Incendio y Líneas aliadas

El mercado creció en un 12.1% para llegar a \$ 346.441 millones contra \$ 308.956 en el primer semestre de 2013, el porcentaje de primas retenidas aumenta en un 15.1% para llegar al 40.4 %. El índice de siniestralidad aumento de manera importante al pasar del 30% al 41%. El resultado técnico del ramo muestra un deterioro importante de \$ 9.295 a -\$3.296. Previsora decreció en un 10% en primas emitidas pasando \$ 23.584 a \$ 21.267 millones en junio de 2014, lo que se explica por la prórroga de algunos negocios y la emisión de pólizas en Junio de 2013 con importantes valores en primas emitidas por periodos superiores a 12 meses. . El índice de siniestralidad aumento al ubicarse en el 51%, a pesar del aumento en las primas devengadas se ve afectado por algunos siniestros de severidad ocurridos en el primer semestre.

En Terremoto

El mercado crece en un 12% para llegar a \$314.039 millones en Junio de 2014, en Previsora el ramo decrece en un 6% llegando a una producción total de \$18.339, esto se explica por el comportamiento en las primas de incendio y algunas medidas que se tomaron para controlar el crecimiento de cúmulos, especialmente en zona 9. El ramo en Previsora muestra un mejor comportamiento en el resultado técnico pasando de -\$ 8.325 millones a -\$ 5.659 millones en 2014, apalancado por mejora en la contratación del CAT, es de destacar adicionalmente el resultado técnico ajustado sin reserva catastrófica el cual pasa de -\$1.770 a \$ 261 millones, obteniendo un índice combinado del 95% que es un poco mejor que el del mercado que se ubica en 96%.

Sustracción

Mantiene un comportamiento estable en primas emitidas y un bajo índice de siniestralidad (1%), generando un resultado técnico antes de gastos de \$ 3.547 millones, siendo un ramo bastante rentable para la compañía teniendo en cuenta las primas emitidas de \$ 5.944 millones.

Transportes

El sector decreció en un 3% para una producción total de \$ 131.266 millones a junio de 2014. La siniestralidad pasó del 31% al 33% en 2014 y el resultado técnico se deterioró pasando de \$ 17.357 millones a \$ 15.914 millones, siendo afectado a mayores gastos asociados al ramo, como servicios adicionales para la captación o renovación de negocios, así como incremento en los porcentajes de comisión. En Previsora las primas emitidas crecieron en un 3% para una producción total de \$ 9.909 millones a Junio de 2014. La siniestralidad pasó del 44% al 50% en 2014 y el resultado técnico mejoró al pasar de \$ 381 millones a \$ 662 millones, el enfoque del ramo ha estado en apalancado en gestión de negocios con componente facultativo o en coaseguro para aminorar la exposición de la compañía, esto se evidencia en el hecho que aunque las primas emitidas aumentan en un 3%, las primas devengadas decrecen en el 1%. El ramo presenta un importante nivel de innovación y búsqueda de nuevas alternativas de negocio como productos para contenedores y operadores logísticos que ubican a Previsora en una posición de vanguardia en los mercados. Por otro lado, se están realizando de manera permanente revisión de cuentas deficitarias y depuración de reservas para mejorar la siniestralidad y el resultado del ramo.

Ingeniería

El mercado creció en un 3% para llegar a \$ 352.966 millones. La siniestralidad incurrida disminuyó pasando del 50% al 32% en Junio de 2014 y el resultado técnico presentó un mejoramiento importante pasando de -\$7.106 millones a \$ 2.112 millones. El índice combinado del sector pasó de 116% al 95%.

En Previsora Las primas emitidas decrecieron en un 28% para llegar a \$ 24.281 millones en el primer semestre de 2014, afectadas por la disminución importante en rotura de maquinaria, especialmente por la emisión de la póliza del programa de seguros de Isagen por 18 meses en Junio de 2013. Los siniestros incurridos aumentaron en un 14% y el índice de siniestralidad aumento pasando del 48% al 53%, debido a que se presentaron algunos siniestros importantes en Rotura y las primas devengadas se mantuvieron prácticamente iguales con respecto al primer semestre de 2013. El resultado técnico paso de -\$ 513 millones a -\$ 311 millones en 2014 y el índice combinado paso del 93% al 104%. Se espera una mejora importante de los ramos asociados a ingeniería, especialmente Rotura de Maquinaria y TRC, en el segundo semestre por la realización de negocios importantes del sector energético, como las electrificadoras del Huila, Tolima, Pereira, Boyacá y la renovación de Isagen, así como cuentas del sector minero petrolero

que apalanquen el crecimiento en Equipo y maquinaria y la participación en los negocios de los proyectos 4G.

SOAT

El crecimiento del ramo SOAT durante el primer semestre de 2014 fue del 13% para un total de \$ 810.985 millones, impactado parcialmente por el incremento anual del salario mínimo. Los valores de los siniestros incurridos crecieron 21% pasando de 373.000 millones en 2013 a 451.000 en 2014, la siniestralidad se ubica en el 69% subiendo 5 puntos en 2014 debido principalmente al incremento de cobertura de gastos médicos aprobada por el Gobierno a partir del mes de Julio de 2012 que pasa de 500 SMMLV a 800 SMMLV y el aumento de la frecuencia.

El Ramo SOAT en Previsora ha presentado un incremento en emisión a lo largo del primer semestre de 2013 con un 5% ascendiendo a \$55.285. Ello es producto de la gestión técnico comercial apalancada con la implementación de un modelo de comisiones más eficiente y agresivo.

Pese a lo anterior, el cambio en la reserva ha disminuido debido al mayor valor en liberación correspondiente al valor dejado de transferir al FONSAT, correspondiente al aumento de cobertura que se debe pagar con este porcentaje, el aumento de siniestralidad en parte se debe a un aumento de recobro por parte de la IPS y a la reconsideraciones de las glosa por parte de estas mismas. Lo anterior se viene contrarrestando mediante una acelerada modificación del portafolio de la compañía incrementando el parque automotor diferente a las motocicletas con el fin de disminuir las víctimas y mitigar el impacto del incremento de cobertura.

Al corte de junio, el portafolio de motos es del 56%; es decir, 3 puntos menos que en 2013.

Responsabilidad Civil

El crecimiento del ramo en el sector es 15,7% para un total de \$ 342,869 millones. El impulso lo generan principalmente Colpatria por RC correlativa de Cumplimiento, principalmente en sector petrolero y de suramericana a través del producto de Mercancía Peligrosa.

Previsora presenta un crecimiento del 10% para un total de \$ 34.897 generado esencialmente mercancías peligrosas y la renovación de Pólizas de Servidores Públicos con incrementos en las primas. El índice combinado de Previsora pasa del 86% al 73%, mejorando con respecto al año anterior y se encuentra por debajo del general del mercado en 6 puntos porcentuales.

Cumplimiento

A junio de 2014, el mercado crece en un 6%, mientras Previsora Seguros presenta decrecimiento en las primas emitidas por acciones restrictivas de suscripción principalmente en las garantías de pago que representaban aproximadamente el 20% de producción, al igual que acciones frente a la expedición de pólizas para asociación de municipios y fundaciones. Otro aspecto que ha influido en el comportamiento de las primas han sido las bajas tasas del mercado, ya que se ha llegado a límites mínimos para garantías contractuales con comisión de intermediación plena. Otro punto relevante fue la ley de garantías, por lo cual se espera que en el segundo semestre sea posible retornar a

las tasas de crecimiento históricas con los nuevos proyectos de infraestructura. Adicionalmente, en el mercado del ramo de cumplimiento existen nuevos actores como es el caso de Nacional de Seguros S.A (antes Eco seguros), Confianza – Swiss Re Corporate Solutions, Colpatria-Axa que otorgan capacidades amplias y condiciones muy competitivas.

Presenta una siniestralidad del 65% donde se aprecia una disminución significativa del 32% y a su vez el resultado técnico mejora sustancialmente en un 74,7% con una cifra de \$-1.876 millones con respecto a junio de 2013.

Manejo

A Junio de 2014, el mercado crece en un 5%, mientras que Previsora Seguros reporta un crecimiento del 74% con respecto a Junio 2013, representado en riesgos del sector estatal como Universidad del Atlántico, Municipio de Armenia, Secretaria Distrital de Salud.

Previsora presenta decrecimiento de 36 puntos en la siniestralidad incurrida frente a Junio de 2013, representada en la disminución de siniestros en los productos de áreas comunes, Previhospital y Previestablecimiento educativo.

El resultado técnico de Previsora disminuye en un 38% pasando de \$-2.714 millones en 2013 a \$-1.043; el resultado técnico del mercado sigue siendo negativo, pasando de \$-5682 millones a \$-5.242 millones.

Responsabilidad Civil

A Junio de 2014, el ramo presenta un crecimiento del 5.3%, manteniendo la dinámica observada a diciembre de 2013 en cuanto a la disminución en las tarifas de los productos de RC Derivadas de contratos y RC Extracontractual General. Vale la pena mencionar, que desde la Cámara de Responsabilidad Civil en Fasecolda se está llevando a cabo el análisis general que permita identificar las causas principales del decrecimiento del ramo en los últimos 2 años, ya que no se evidencian situaciones de gran cambio con respecto a negocios dejados de suscribir y/o la no comercialización de algún tipo de póliza específica, al parecer la principal causa es el decrecimiento en las tarifas.

En Previsora, el decrecimiento de las primas emitidas del ramo fue del 7% básicamente por las prórrogas de negocios en general que debieron ser renovados en el primer semestre, pero por efecto de la Ley de Garantías solo se verán reflejados en el segundo semestre, adicionalmente se han dejado de presentar condiciones en negocios de Servidores Públicos con resultado técnico negativo.

Previsora presenta incremento en la siniestralidad incurrida, pasando de 60% en junio de 2013 a 71% a junio de 2014, debido a la constitución y ajuste de reservas correspondientes a los productos Mercancía Peligrosa, Clínicas y Hospitales, Servidores Públicos y Empresas de Servicios Públicos. El resultado técnico de Previsora disminuye con respecto al año anterior por dos factores principalmente, la disminución de las comisiones de reaseguro y el crecimiento de la siniestralidad incurrida. Sin embargo, el índice combinado se mantiene en el 87% cerca al del mercado que se encuentra en el 89%.

Vida y Accidentes personales

A junio de 2014 los ramos de Vida crecen en un 12% llegando a \$4.4 billones apalancado en la mejora en el indicador de desempleo que al mes abril era de 9%, así como el comportamiento de la cartera de crédito, han permitido que un mayor número de colombianos cuente con un seguro que ampara el patrimonio de sus seres queridos ya sea por el pago directo de una indemnización o mediante el pago del saldo de acreencias que, como en el caso del crédito hipotecario, garantiza a sus beneficiarios seguir contando con su vivienda ya libre del gravamen mediante el cual fue adquirida. Así mismo, las normas que propenden por la formalización del empleo y la misma mejora ya mencionada del indicador de desempleo, han hecho que en el primer semestre de 2014 el número de trabajadores afiliados al sistema se haya incrementado considerablemente, lo que aunado al aumento del salario mínimo esto ha hecho que los montos de las cotizaciones a Seguridad Social crezcan significativamente con impacto en los ramos de riesgos laborales y previsionales.

En lo atinente a la situación de **PREVISORA**, la producción del ramo de vida grupo tiene un ligero crecimiento (Producción 2013: \$33.387 millones; producción 2014 \$33.434) pero con un resultado técnico que crece de una manera muy importante (2013: \$143 millones; 2014: 4.314 millones). Respecto de Accidentes Personales, PREVISORA crece su producción en un 22% apalancado en pólizas para instituciones educativas, en este ramo igualmente se aprecia una importante mejora en el resultado técnico pasando de una pérdida de 643 millones en el 2013 a una utilidad de \$925 millones en 2014.

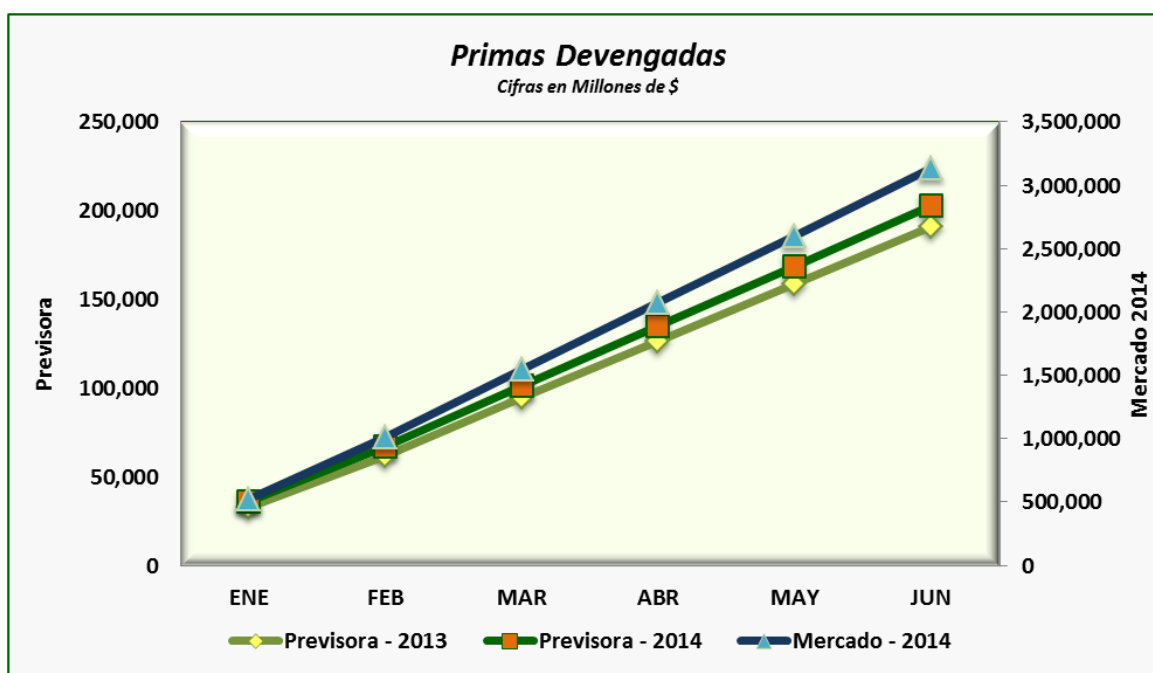
En este primer semestre de 2014 es relevante la adjudicación a PREVISORA de cuentas importantes en ramos de personas como Policía Nacional y Fondo Nacional de Ahorro, este último programa contempla las pólizas de desempleo para los deudores de la entidad con lo cual se reactiva este ramo para la compañía.

2. Gestión Financiera

Desempeño de la Compañía frente al mercado

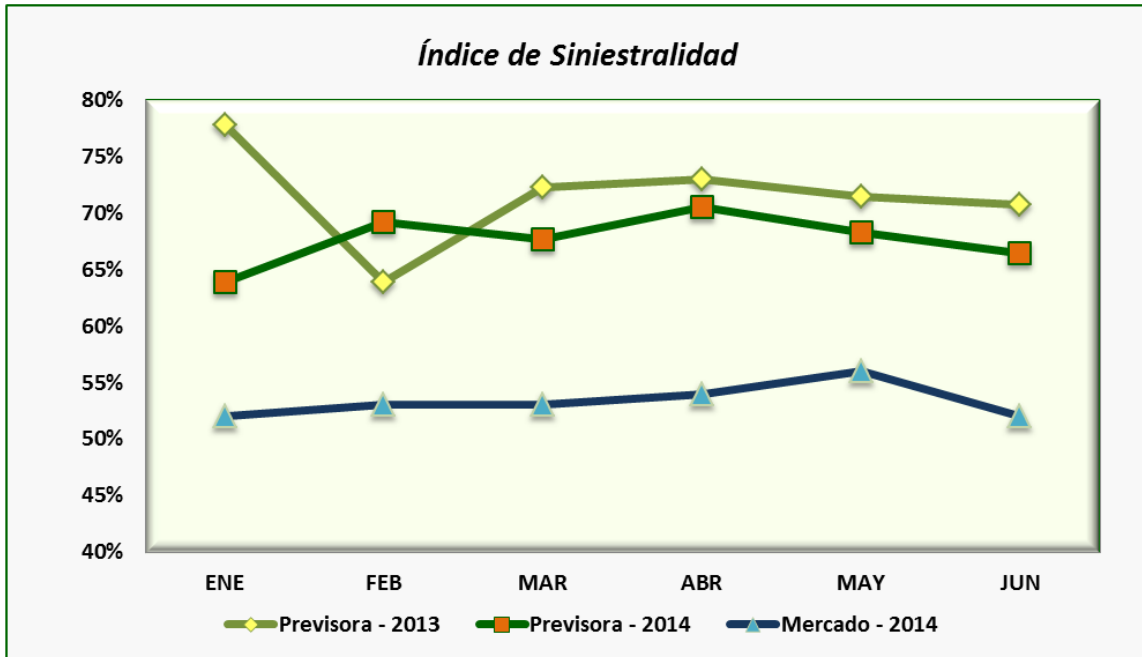
A Junio, la Compañía en primas emitidas participa con el 6,3% del mercado, ocupando el séptimo lugar, con un total de producción de \$292.937 millones. Este valor, es 2% menor al registrado en el mismo mes del año anterior; el mercado por su lado, crece 7%.

Dentro de las compañías de seguros que obtienen ingresos por cámara de compensación, la Compañía participa del 18,21% con \$9.267 millones, con una disminución en este ingreso del 16%. En primas retenidas, el mercado retiene de sus primas a junio el 73,22%, la Compañía retiene el 72,2%. Por primas devengadas, la Compañía gana un puesto situándose en el sexto lugar, dado que Mapfre presenta un mayor nivel de cesión.



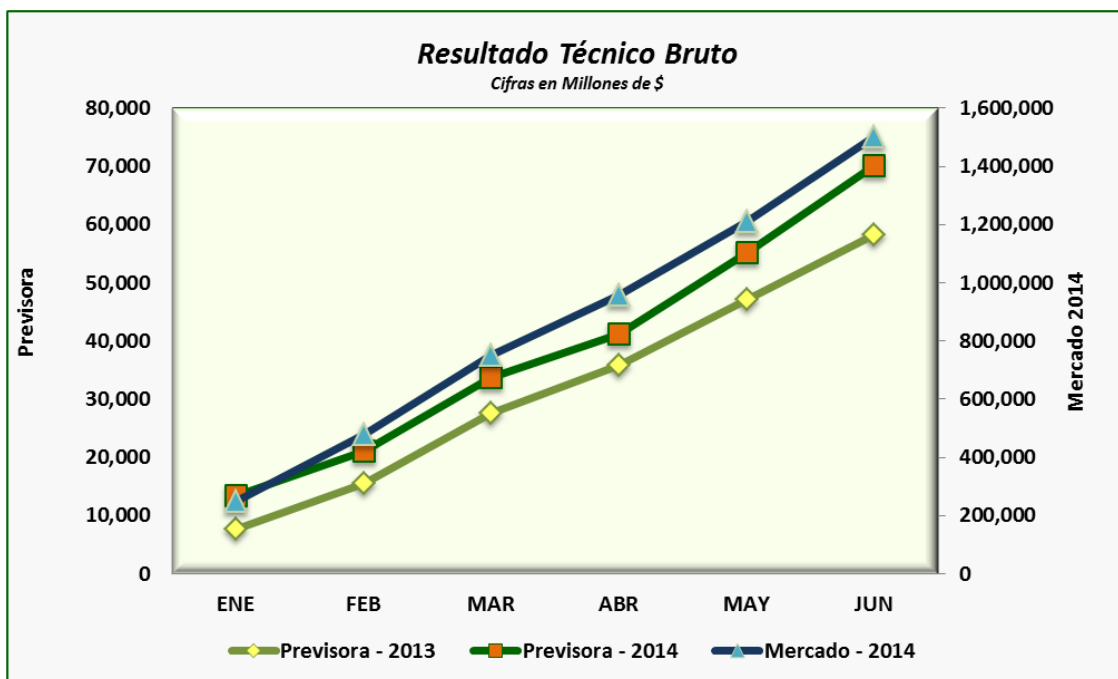
Evolución de Índice de Siniestralidad

Los niveles de siniestralidad de la Compañía frente al mercado son superiores, este comportamiento se explica por los altos niveles de siniestralidad en ramos como: Soat, Autos, RC y Manejo. No obstante lo anterior, la Compañía presenta una mejora en la evolución del indicador, superior a los 4 puntos frente al año anterior.



Evolución de Resultado Técnico Bruto

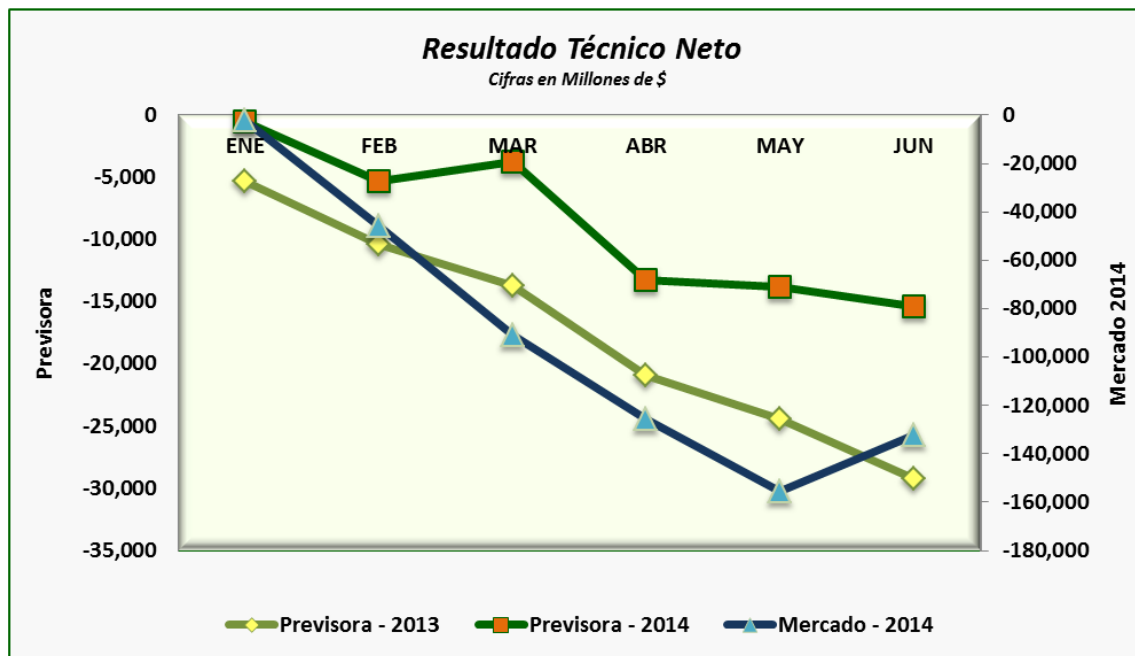
La tendencia en el Resultado Técnico Bruto que presenta Previsora es similar al comportamiento del mercado en los dos últimos periodos de análisis, sin embargo, la variación que se observa respecto al 2013 obedece a un incremento en las primas devengadas explicado por un menor efecto de constitución de reserva técnica.



Resultado Técnico Neto

Los costos de intermediación netos (comisiones de intermediación menos ingreso por comisiones de cesión) para el mercado se sitúan en 9,68%, mientras que para la Compañía representan el 5,36% de las primas emitidas.

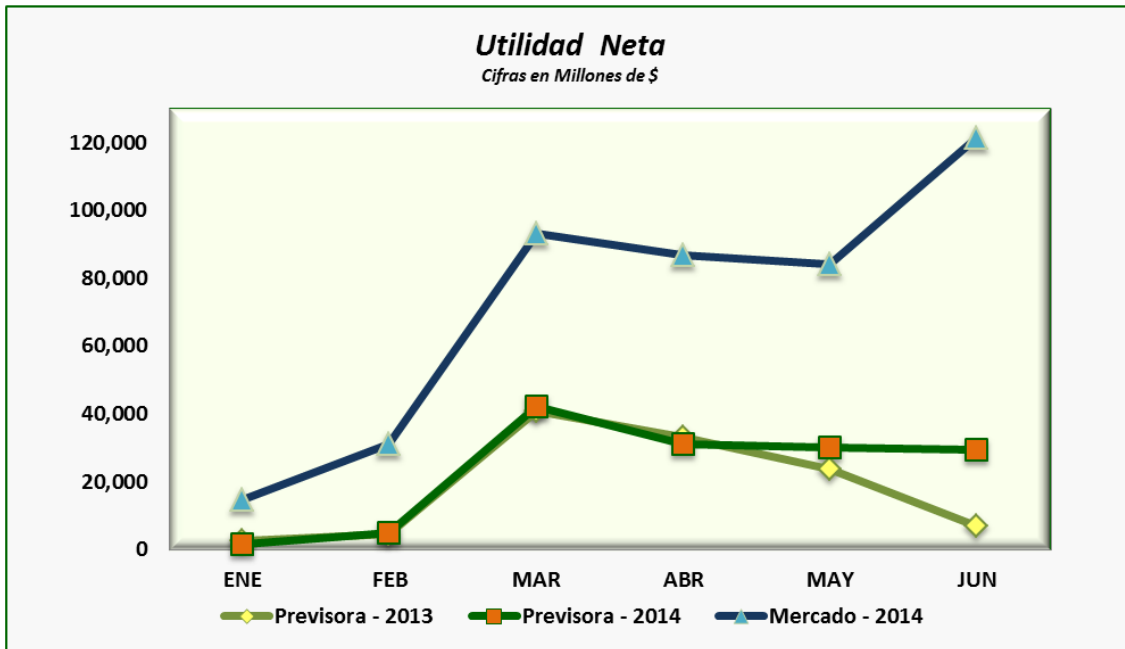
El resultado técnico neto para el mercado es negativo y presenta una caída del 86% frente al año anterior. Para la Compañía el resultado es negativo en \$15.368 millones con una mejora del 47% frente al año anterior.



Utilidad Neto

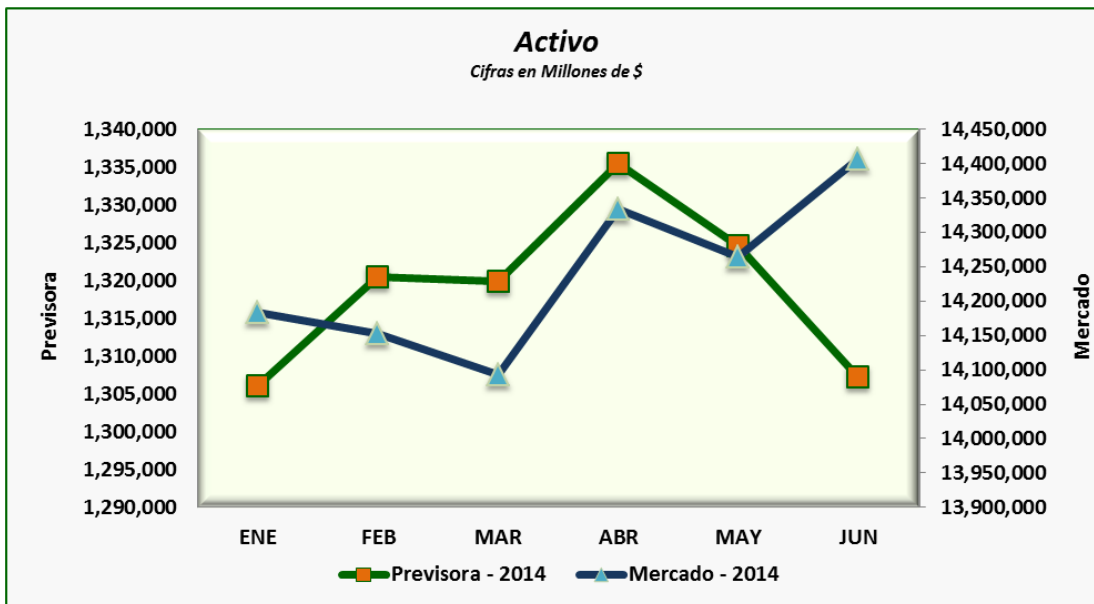
El resultado financiero para el mercado acumulado a junio es de \$293.712 millones, con un incremento frente al año anterior del 23,77%. Para la Compañía que ocupa el primer lugar por este concepto, el resultado fue de \$45.658 millones, con una participación dentro del total del mercado del 15,55% y una mejora del resultado frente al año anterior del 29,63%. Este resultado se explica por una mejora en los ingresos por valoración en títulos de renta fija.

La utilidad neta acumulada a junio en el mercado se situó en \$121.216 millones, con un incremento del 21,75% frente al año anterior. El resultado de la Compañía fue de \$29.352 millones, con un incremento del 311,78% y una participación del 24,21% dentro del total del resultado del mercado. La rentabilidad del activo y la rentabilidad del patrimonio en el sector fueron de 1,7% y 6,9%, mientras que para la Compañía fueron de 4,6% y 17,9% respectivamente.



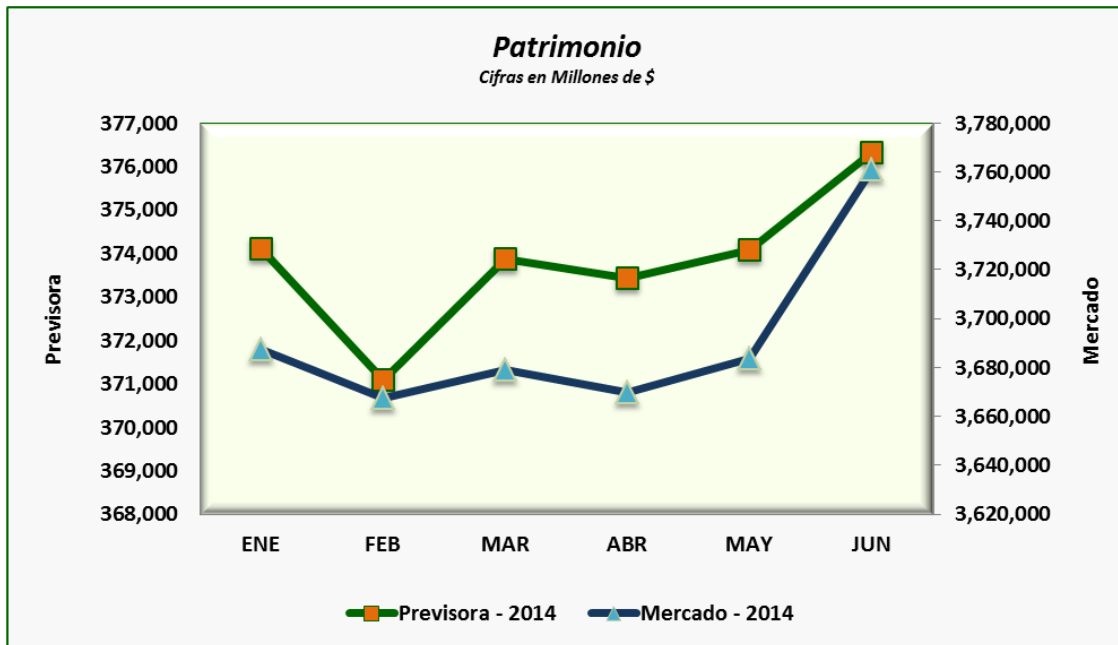
Activo

El mercado asegurador, acumula un total de activos de \$14,4 billones, de los cuales, la Compañía participa con el 9,07%.



Patrimonio

Igualmente, el mercado presenta un total de patrimonio de \$3,76 billones, donde la Compañía participa del 10,01%.



Como perspectivas del mercado asegurador para el resto de 2014, se espera una continuidad en la agresividad del mercado, hay nuevos actores ganando mercado, con lo cual las tasas tienden a caer y así también los márgenes del negocio. Para lo anterior, es fundamental mantener elevados niveles de eficiencia y adecuados niveles de control del riesgo.

3. Administración y Gestión del Riesgo

Considerando la importancia de la administración del riesgo como pilar fundamental del Sistema Integral de Gestión SIG, Previsora Seguros ha enfocado sus esfuerzos al fortalecimiento de la cultura de riesgo y autocontrol, tomando como base los lineamientos de la Superintendencia Financiera, las políticas de la Junta Directiva y las mejores prácticas del mercado, con el fin de mantener un perfil medio-bajo en el riesgo residual. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Riesgo de Mercado:

De acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia se ha venido realizando el seguimiento al comportamiento de las inversiones de la Compañía, obteniendo los siguientes resultados, a junio de 2014:

- El VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$25.612 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR/Posición en Riesgo) de 4,3%. El VaR de las acciones fue de \$6.440 millones con una participación del 25% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT'S y Bonos el VaR llegó a \$8.188, con una participación del 32% del VaR total.
- El VaR de títulos de libre inversión (no respaldan la reserva) fue de \$4.263 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR Diversif/ Posición en Riesgo) de 1,8%.

Riesgo de Concentración:

Teniendo en cuenta las estrategias comerciales definidas por la Compañía, se realizó seguimiento a la concentración de la producción por ramos, sucursales, clientes, intermediarios y sectores, generando alertas sobre los ítems más destacados, así como también sobre los niveles de renovación. Los siguientes son los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2014:

- El 74.3% de la producción se concentra en los ramos de Automóviles, SOAT, Incendio y Terremoto, Responsabilidad Civil y Vida Deudores.
- Entre las sucursales en las que se presenta una mayor concentración por clientes se encuentran: Manizales, Estatal, Popayán, Armenia y Arauca.
- Dentro de la concentración por intermediario, el 21% de la producción se expidió a través de corredores de seguros, concentrando \$62.699 millones en primas.

Riesgo Operacional:

Durante el primer semestre de 2014 se actualizaron las matrices de riesgos y controles de los procesos que operan en la Compañía, consolidando un total de 303 riesgos. El perfil de riesgo residual se mantuvo dentro del nivel de tolerancia definido por la Compañía, concentrando su valoración en los niveles bajo con una participación del 27% y moderado del 48%, en tanto que los riesgos extremos y altos representaron el 25% restante.

Riesgo Legal:

El riesgo legal se cuantifica con base en el valor de los posibles intereses que podría llegar a pagar la Compañía, si los procesos con calificación probable son fallados en su contra. Para el primer semestre de 2014 este riesgo mantuvo su perfil moderado, teniendo en cuenta que el cálculo de los posibles intereses a pagar representó un promedio menor del 1% del patrimonio.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo (LA/FT):

Previsora Seguros realizó seguimiento a la gestión del riesgo de LA/FT, analizando la evolución de las variables de clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones. Los resultados a Junio de 2014, se resumen de la siguiente manera:

- El nivel de exposición inherente al riesgo de LA/FT se encuentra concentrado en el 25,7% de los clientes vinculados a la compañía.
- El 93% de los clientes están dedicados a actividades económicas que no son consideradas por la UIAF como las de mayor propensión al riesgo.
- Se observa que los ramos con mayor susceptibilidad al riesgo son Automóviles, Incendio, Terremoto, Transportes y Responsabilidad Civil.
- El 67% de los ROS provienen de las Agencias, el 2% procede de Corredores y el 31% restante se deriva de las vinculaciones directas a través de Previsora.
- En ciudades como Bogotá, Villavicencio, Cali, Pasto y Mocoa su riesgo se presenta por su ubicación geográfica.

De lo anterior se concluye que: Clientes, jurisdicciones, productos y canales de distribución se califican con una probabilidad de ocurrencia residual baja.

4. Gestión Administrativa

4.1 Estrategia Corporativa

La Compañía continúa trabajando enfocada en la estrategia manteniendo su ruta 2013 – 2017 “El desafío de la competitividad”



Misión Generamos tranquilidad, confianza y bienestar a nuestros clientes, protegiendo sus bienes y su patrimonio

Visión Previsora se destacará por un servicio ágil, amable y eficiente a través de su amplia cobertura y apoyada en la mejor gente. Entre 2013 y 2017 duplicará sus ingresos y se reconocerá su liderazgo en rentabilidad técnica y financiera en el sector asegurador. Será también reconocida como una de las 10 mejores empresas para trabajar en los mercados en que opere

Para el primer semestre del 2014 la Compañía desarrollo proyectos con el fin de apalancar la estrategia, descritos a continuación:

No.	Proyectos Estratégicos	Objetivo
1	Sistema de Gestión Presupuestal	Desarrollar e implementar un modelo integral de presupuesto.
2	Sistema de Información Comercial	Implementar una solución comercial que permita gestionar información de asegurados e intermediarios.
3	Recaudos	Implementar una solución que automatice el proceso de recaudo.
No.	Proyectos Estratégicos	Objetivo

4	Plan de Continuidad del Negocio - PCN	Contar con un Sistema de Continuidad de Negocio en el 2015.
5	Normas Internacionales de Información Financiera NIIF	Aplicar la normatividad establecida por el Gobierno Nacional en la Ley 1314 de 2009.
6	Mejoramiento de la Base de datos	Implementar un servicio único de creación de personas con técnicas de depuración de los datos históricos de las personas.
7	SOAT 3a Generación	Contar con una solución para el desarrollo comercial y control técnico del ramo SOAT.
8	Sistema de Información de Activos Fijos	Implementar una solución tecnológica que permita la gestión y control de la información de los activos fijos.
9	Georreferenciación	Contar con un sistema de información consistente, detallada y veraz de los riesgos suscritos por el ramo de terremoto.
10	Automatización de Procesos BPM	Implementar una metodología de mejoramiento de procesos basado en Business Process Management, BPM.
11	Arquitectura Tecnológica	Realizar el análisis de la Arquitectura Tecnológica actual y el diseño y definición de la Arquitectura Tecnológica objetivo.

4.2 Sistema de Gestión Integral

En el primer semestre del 2014 inició la implementación de la metodología de BPM en la Compañía con la definición, diseño y análisis del proceso “Control de Procesos Judiciales y Responsabilidad Fiscal”, en la cual se definieron los requisitos y elementos esenciales para su construcción. Adicionalmente, se inició con el análisis preliminar del segundo proceso a automatizar “Expedición de Pólizas de Seguros” en un trabajo conjunto con la Vicepresidencia Comercial y la Vicepresidencia Técnica.

De igual manera, y para garantizar la continuidad y mejoramiento de los diferentes procesos de la Compañía, se realizaron mesas de trabajo con los responsables y actores de diferentes procesos misionales para analizar su gestión actual, las oportunidades de mejora y la adopción de diferentes mecanismos para garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad, cubriendo elementos como lo son actividades, responsabilidades, controles, interacciones entre las diferentes áreas y actualización de documentos relacionados con el proceso.

En relación a la evaluación del modelo Estándar de Control Interno MECI, la Oficina de Control Interno en febrero transmitió al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP el informe Ejecutivo Anual con vigencia 2013, obteniendo una calificación final de 93.25%, demostrando una vez más el nivel avanzado en que se encuentra el Sistema de Gestión Integral de la Compañía.

4.3 Gestión del Talento Humano

Durante el primer semestre del 2014 se ha dado continuidad al proceso de promoción y desarrollo del talento humano mediante varias estrategias:

OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO: En promedio el 59% de las vacantes cubiertas en este periodo, fueron proveídas por medio de concursos internos que dieron como resultado ascensos al personal.

FORMACIÓN Y DESARROLLO:

La capacitación y el entrenamiento han sido herramientas indispensables para el logro de los objetivos, es por esto que se han llevado a cabo varios programas de formación a lo largo de este primer semestre.

NOMBRE CAPACITACIÓN	COMPETENCIA A IMPACTAR
SEMINARIO REFORMA TRIBUTARIA	Conocimiento de la Industria y el Mercado
SEMINARIO PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN PARA FUNCIONARIOS DE LS ENTIDADES PÚBLICAS	Conocimiento de la Industria y el Mercado
INFORMACIÓN EXÓGENA AÑOS 2013 Y 2014	Conocimiento de la Industria y el Mercado
DECLARACIÓN DE RENTA Y CREE AÑO 2014 SECTOR FINANCIERO	Conocimiento de la Industria y el Mercado
DIPLOMADO VIRTUAL EN SEGUROS GENERALES	Conocimiento de la Industria y el Mercado
SEMINARIO SOBRE LA NUEVA REGLAMENTACIÓN DEL SEG DE CUMPLIMIENTO	Conocimiento de la Industria y el Mercado
DIPLOMADO SEGUROS GENERALES	Conocimiento de la Industria y el Mercado
II CONGRESO INTERNACIONAL DERECHO EN SEGUROS	Conocimiento de la Industria y el Mercado
INVERSIONES	Conocimiento de la Industria y el Mercado
METODOLOGÍA DE VALORACIÓN RENTA FIJA Y RENTA	Conocimiento de la

VARIABLE	Industria y el Mercado
IV CONGRESO INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS	Conocimiento de la Industria y el Mercado
SEMINARIO DE REASEGUROS DE VIDA	Conocimiento de la Industria y el Mercado
SEMINARIO MEDICIÓN EN LA RENTABILIDAD DEL MARKETING	Conocimiento de la Industria y el Mercado
DIPLOMADO ADMINISTRACIÓN DE RIESGO Y FRAUDE Y AUDITORIA FORENSE	Conocimiento de la Industria y el Mercado
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN	Conocimiento de la Industria y el Mercado
SEGURO DE RC DIRECTORES Y ADMINISTRADORES	Conocimiento de la Industria y el Mercado
CURSO DE ACTUALIZACIÓN EN CONTRATACIÓN ESTATAL	Conocimiento de la Industria y el Mercado
BUENAS PRACTICAS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
TALLER PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
ACTUALIZACIÓN DE DATOS SIGEP/DECLARACIÓN BIENES T RENTAS Y SARLAFT	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
PLANEACIÓN AMBIENTAL	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
CAPACITACIÓN VIDA GRUPO Y ACCIDENTES PERSONALES	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
CAPACITACIÓN CONOCIMIENTOS ANÁLISIS FINANCIEROS PARA SUCURSALES	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo

CAPACITACIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO EN LOS TRASFOMADORES	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
FORMACIÓN DE BRIGADISTAS INTEGRALES CON EL MEDIO AMBIENTE	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
CAPACITACIÓN ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE INGRESOS LABORALES Y DECLARACION DE RENTA PERSONAS NATURALES	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
PRODUCTOS MONOLINEA SISE 3G	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
PROYECTO SIC FORMADOR DE FORMADORES	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
DIA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
BUENAS PRACTICAS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
CAPACITACIÓN MODULOS SISE ABM IMPUESTOS	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo
CAPACITACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Orientación a Resultados y Excelencia integral el Trabajo

A estos programas han asistido 517 funcionarios, donde han sido más de 10.570 horas dedicadas al crecimiento laboral y personal de nuestra gente.

CULTURA ORGANIZACIONAL:

Por medio actividades donde han participado todos los funcionarios se ha trabajado en el fortalecimiento de los cuatro pilares de la cultura organizacional: Innovación, autocontrol, competitividad y colaboración.

BIENESTAR Y SALUD OCUPACIONAL:

Con el propósito de mejorar y mantener la salud y la calidad de vida de nuestros funcionarios, desde el Programa de Promoción de la Salud y Prevención de enfermedades, en el primer semestre se han realizado diferentes acciones (Semana de la Salud y Programa Vivo Saludable) que tienen como objetivo promover en nuestros colaboradores y sus familias hábitos para una vida más sana, feliz y mucho más productiva.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

Tapitas Para Sanar

La Compañía continúa con la campaña de recolección de tapas de envases plásticos usados, a través de la Fundación SANAR, con la cual se apoya el tratamiento de niños con cáncer. Se ha evidenciado gran compromiso de todos los funcionarios de la Compañía, a la fecha se han recolectado cerca de 90Kg.

Desarrollo Ambiental Sostenible

La Compañía ha venido trabajando en el proceso de implementación del sistema de Gestión Ambiental en Casa Matriz y sucursales Centro de Servicios Masivos y Estatal, esto con el objeto de obtener la certificación en la norma ISO 14001:2004 para el presente año.

5. Gestión Jurídica

Procesos Judiciales

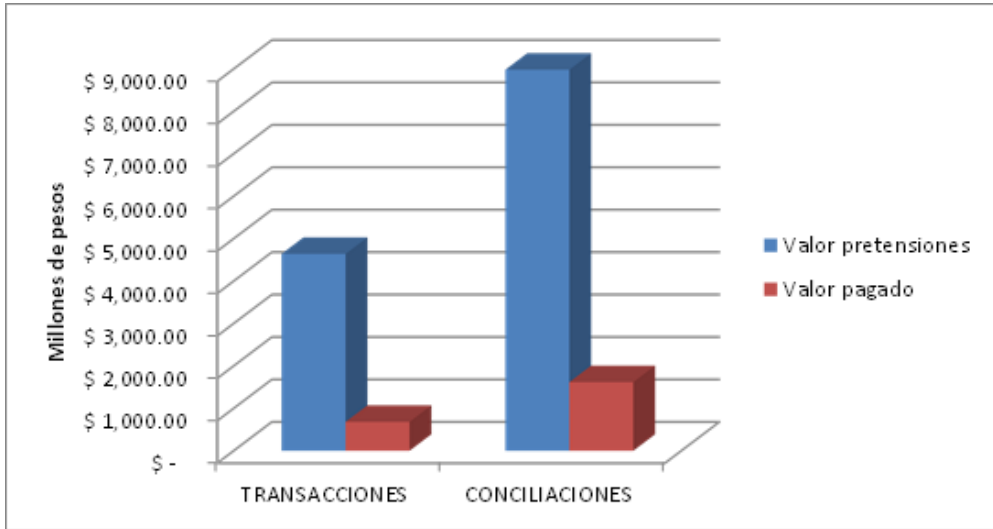
A Junio de 2014 la Compañía tenía (7.850) pleitos en curso, cuya cuantía en pretensiones asciende a la suma de \$ 15,3 billones de pesos que afectan los siguientes ramos técnicos:

RAMO	CANTIDAD
Manejo	3602
Responsabilidad Civil	3181
Automóviles	407
Provisión Contable	285
Cumplimiento	135
Seguro Obligatorio	95
Otros Ramos	145
TOTAL	7850

Durante el primer semestre del año 2014 han terminado 214 procesos judiciales con un valor total de pretensiones de \$96,855.63 millones, de los cuales se pagó la suma de \$5,123.48 millones de pesos por parte de la aseguradora.

Conciliaciones y Transacciones

Durante el primer semestre del año 2014 se efectuaron conciliaciones prejudiciales, judiciales y transacciones; para culminar anticipadamente pleitos con contingencia probable o para evitar procesos judiciales con una probabilidad de éxito baja para la aseguradora.



A través de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, la Compañía obtuvo una disminución sustancial en valores expuestos a ser condenados, toda vez que de unas pretensiones que correspondían a \$13.621.081.566, se logró conciliar y transar por un total de \$2.298.922.018, representando un 16,8% del valor pretendido por la contraparte.

Contratación

En el primer semestre de 2014 se tuvo una contratación sometida a los lineamientos de la Ley de Garantías, por lo que las Ordenes de Servicio se tramitaron bajo el procedimiento establecido para la Invitación Cerrada, con el fin de garantizar el acatamiento a la disposiciones de la citada Ley.

Se adelantó la implementación, socialización y capacitación frente al nuevo procedimiento de contratación a través de la plataforma On Base.

Adicionalmente, durante éste periodo se identificaron aproximadamente 18 mejoras que serán implementadas en la plataforma contractual para robustecer el proceso de contratación.

6. Gestión Operativa Y Tecnológica

En el año de 2014 la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología se ha enfocado a desarrollar desde la perspectiva operativa la ejecución siguientes aspectos:

Gestión principal operaciones de ramos generales, automóviles y Soat:

Con el esquema de Gestión documental se han atendido para el año 2014 con corte al mes de Junio un total de 124.223 reclamaciones de los ramos SOAT-AP, Ramos Generales y Automóviles. Todos estos casos han sido atendidos bajo el modelo de Gestión documental a través de la herramienta ONBASE, gestionando aproximadamente 6 millones de folios de manera digital. Este esquema ha generado, entre otros, los siguientes beneficios:

- La Compañía puede contar con información en línea del estado de siniestros mediante una carpeta digital, garantizando seguridad a la información crítica del proceso.
- Cultura de cero papel en el proceso, contribuyendo con la reducción los volúmenes de impresión, aportando al medio ambiente tanto en utilización de papel, cartuchos y suministros de impresión.
- Distribución de cargas de trabajo, modernización de áreas operativas y la consolidación de modelo operativo de reclamaciones.

Datos de las principales cuentas de negocio en ramo automóviles: GMAC y CHEVYPLAN y póliza de terrorismo del Ministerio de Hacienda

Atención oportuna de los siniestros generados por los bloqueos, paros y situaciones de orden público, de la póliza de Terrorismo del Ministerio de Hacienda en todo el territorio nacional por \$ 4.801,1 millones a 2014; Mientras cuentas como GMAC y Chevyplan registran pagos por 2.597,6 millones y 3.964,9 millones respectivamente.

Gestión de Coaseguros a nivel general

En la Subgerencia de Caja, Banca y Coaseguros hemos logrado mejorar los conceptos de Primas pagados por coaseguradores pendientes por aplicar en los sistemas de información de la Compañía, pasando de 5283 registros en el año 2011 a 535 registros en el año 2014. De igual forma hemos reducido las provisiones constituidas por concepto de coaseguro aceptado, pasando de 8,31% de provisión a 3,83% en 2014.

Optimización de pagos electrónicos

Desde la implementación en el año 2010 del proceso de pagos electrónicos y por red bancaria, hemos logrado que el 95% de las transacciones se realicen por este medio.

Implementación de la mesa de Operaciones, mejoramientos y descripción de las llamadas recibidas

Operación e implementación de mejoras para la Mesa de Servicio de Operaciones, mediante la optimización de las herramientas tecnológicas para asignaciones de trabajo, actualizaciones a los protocolos de servicio y mejoras sobre el seguimiento sobre las áreas que intervienen en el proceso. En lo corrido de 2014 se han atendido 12,000 llamadas de solicitud de información de nuestros clientes.

Gestión Operativa de cumplimiento de Inversiones

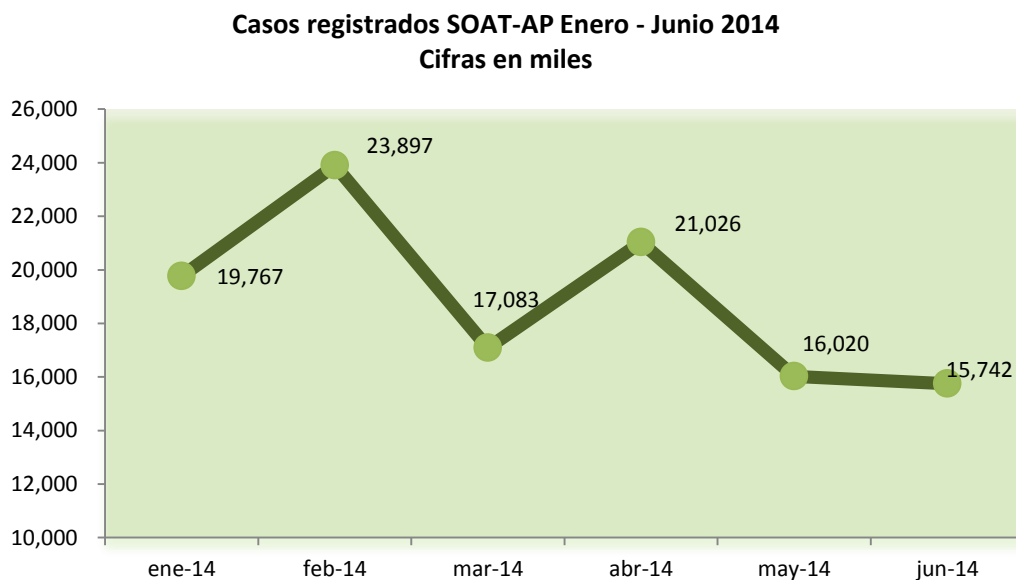
Teniendo en cuenta las buenas practicas, en el Back de Inversiones ha dado Cumplimiento de la normatividad para las transmisiones de información diaria de valoración del portafolio de inversiones de la Compañía para la Superintendencia Financiera de Colombia.

Datos de la calidad de las indemnizaciones a través del modelo de PNC Producto No Conforme de acuerdo a la normatividad ISO 9001 y NTC GP1000

Se han ejecutado los planes de mejoramiento continuo de acuerdo con las directrices dadas por la Auditoria de Calidad. Por ejemplo, se desarrollaron las mejoras para el registro de Producto No Conforme en el sistema de información ONBASE, con el fin de optimizar de registro y análisis del mismo, lo cual contribuye a fortalecer el sistema de gestión de Integral de Previsora Seguros.

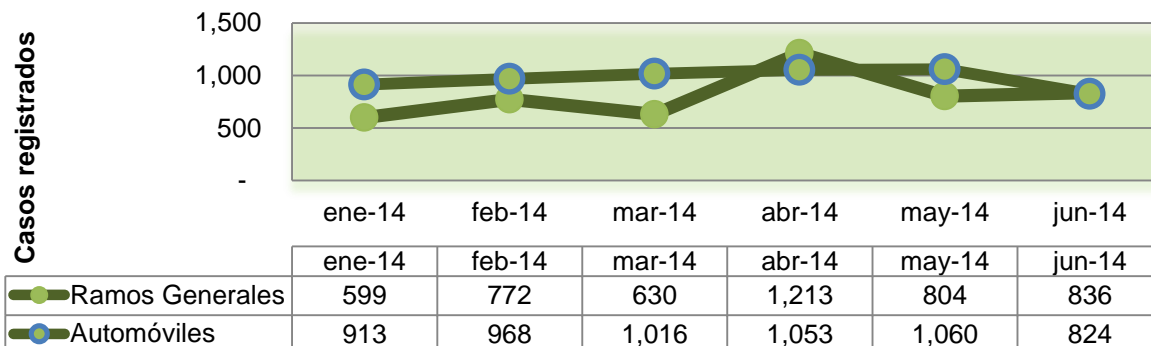
1. Gestión principales operaciones de ramos generales, automóviles y Soat:

Casos atendidos durante el 2014 SOAT y AP: Cantidad de siniestros atendidos a nivel nacional por el ramo de Soat –Ap.



Casos atendidos durante el 2014 Automóviles y Ramos Genrales: Cantidad de siniestros atendidos a nivel nacional por el ramo de Soat –Ap.

Casos registrados Automóviles y Ramos generales Enero - Junio - 2014 Cifras en miles



Gestión de Coaseguros a nivel general

Provisión de coaseguro aceptado: reducción de provisión de coaseguro aceptado de 2011 a junio 2014.

PROVISION DE COASEGURO ACEPTADO

AÑO	Cuenta corriente Casa Matriz	Cuenta corriente Siniestros	Total	Saldo de Cartera	Provisión de Cartera
2011	37,743,574	1,518,259,237	1,556,002,811	5,861,113,366	487,256,870
2012	12,481,266	1,698,798,147	1,711,279,413	6,071,779,253	614,714,267
2013	207,555	970,245,507	970,453,062	8,330,125,587	631,169,990
2014(Junio)	3,540,598	590,452,184	593,992,782	14,083,062,091	589,706,810

Gestión Tecnológica

Durante el año 2014 la Gestión Tecnológica se ha enmarcado en contar con tecnologías de la información que apalanquen la estrategia y los valores corporativos, para lograrlo, se han venido desarrollando mejoras en los procesos de atención interna y apoyo corporativo, con el fin de garantizar su eficiencia y calidad, entregando soluciones que

permiten cumplir con las necesidades de la organización y con los requerimientos de los entes de regulación y control como las siguientes:

En el mes de mayo se contrató la consultoría de Arquitectura Tecnológica que tiene como objeto realizar el análisis de la arquitectura actual de TI y el diseño y definición de la Arquitectura Tecnológica objetivo, para lograr una alineación con la estrategia corporativa y las necesidades del negocio de Previsora Seguros, incluyendo el diagnóstico y recomendaciones para su implementación.

En el mes de mayo se contrató la solución que permite la actualización y consolidación de la infraestructura tecnológica a través de la adquisición de hardware catalogado como convergente, el cual está compuesto por: servidores, almacenamiento, elementos de conectividad, infraestructura de respaldo y software, que permitirá: la consolidación de servidores físicos en ambiente virtualizado, la implementación del esquema de respaldo, la renovación de la infraestructura actual, suplir las necesidades de los nuevos proyectos que se están implementando y complementar el DRP (Disaster Recovey Plan) requerido por la compañía como resultado del BIA (Bussines Impact Analist) bajo una administración delegada.

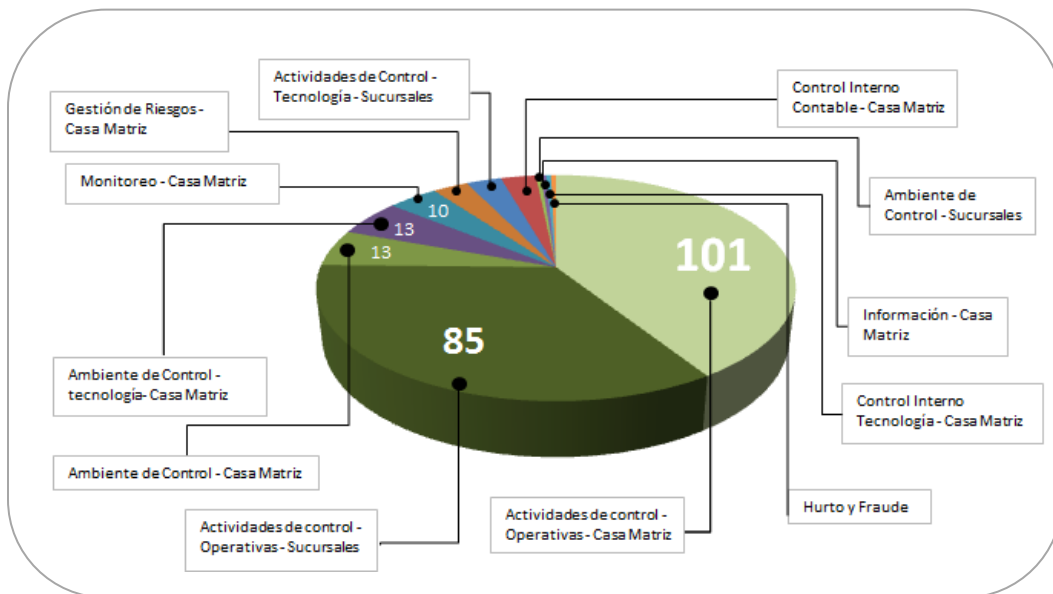
En conjunto con nuestro proveedor de Mesa de Servicio de Tecnología continuamos en mejoramiento continuo de los procesos internos, con el objetivo de mejorar la atención y en el servicio prestado a nuestros usuarios.

En conjunto con el proveedor de la consultoría de seguridad informática y los proveedores de soluciones, se continúa con el mejoramiento de los esquemas de seguridad tecnológica, esto con el fin que de reducir los riesgos de acceso a la red de datos de Previsora.

7. Sistema de Control Interno

De manera independiente la Oficina de Control Interno realiza evaluaciones según el plan anual de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría de Junta Directiva y el Comité de Coordinación de Control Interno. Las auditorías se realizan con enfoque de riesgos y controles. En forma gráfica se presentan los elementos del sistema asociados a las oportunidades de mejora y su composición.

Elementos del sistema de control interno asociados a las oportunidades de mejora, primer semestre 2014.



Composición de las oportunidades de mejora derivadas de las evaluaciones de control interno, primer semestre 2014

