



# PREVISORA

## SEGUROS

### Informe Semestral de Gestión Enero – Junio 2015

Temas		Páginas	
1	Gestión Técnica	2 - 6	
2	Gestión Financiera	7 - 11	
3	Administración y gestión del riesgo	12 - 15	
4	Gestión administrativa	4.1 Estrategia Corporativa	16 - 17
		4.2 Sistema de Gestión Integral	17
		4.3 Gestión del Talento Humano	17 - 18
		4.4 Responsabilidad Social	18 – 19
5	Gestión Jurídica	20 - 24	
6	Gestión Operativa y Tecnológica	25 - 26	
7	Sistema de Control Interno	27	

# 1. Gestión Técnica

En lo corrido del año el comportamiento de primas y resultado técnico ha mejorado para la industria, principalmente por los cambios en la contabilización por las normas NIIF y por la aplicación del nuevo régimen de reservas, aun la gran mayoría de aseguradoras no reflejan el ajuste de la reserva de siniestros no avisados que esperamos se efectuó para finales del 2015.

Se mantiene la tendencia del mercado blando, con reducción de tasas e incremento en comisiones y el otorgamiento de mejores condiciones técnicas a los clientes, así mismo en el mercado las fusiones de algunos reaseguradores logran optimizar los gastos, situación que redundará en mayores capacidades y mejor retorno de capital; el ingreso de nuevos competidores cada vez influyen en la tendencia para que el mercado se mantenga a condiciones blandas.

## TRANSPORTES

A junio de 2015 el ramo de transportes cerró ventas superando la meta en un 18.9%, el presupuesto de ventas se fijó en \$11.195 millones y la producción realizada fue de \$13.315 millones. El ramo creció 34.4% en emitidas. El resultado Técnico antes de Gastos decreció en el 2.8%% con respecto al mismo periodo del 2014.

El índice de siniestralidad muestra un decrecimiento notable entre febrero y junio de 2015 de 29.80 puntos porcentuales, al pasar de 81.5% en febrero al 51.7% en junio; ya en el comparativo 2014 – 2015 notamos un ligero incremento de 1.90%, dado que a junio del 2014 el índice se ubicó en 49.8% frente al 51.7% del 2015.

## RAMOS TÉCNICOS A JUNIO DE 2015

<b>RAMO</b>	<b>% CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO/15</b>
Rotura de maquinaria	84.8
Montaje de Maquinaria	26.0
Corriente Débil	118.4
Todo riesgo contratista	139.3
Casco barco	127.3
Casco Aviación	151.8

Rotura de maquinaria, a Jun/14 registraba un resultado del ejercicio de (\$222.689 millones) y al cierre de Jun/15 es de \$1.202.972 millones.

Todo riesgo contratista a Jun/14 registro un resultado del ejercicio de \$1.125.013 millones y al cierre de Jun/15 es de \$1.666.577 millones.

Corriente Débil, a Jun/14 registró un resultado del ejercicio de \$1.411.452 millones y al cierre de Jun/15 es de \$1.135.464 millones.

Casco barco a Jun/14 registro un resultado del ejercicio de \$649.262 millones y al cierre de Jun/15 es de \$78.781 millones.

## INCENDIO

Las primas emitidas a cierre de junio 2015 fueron de \$23.484 millones, con un crecimiento del 10.4% respecto del mismo periodo del año 2014(primas emitidas por \$21.267 millones). En lo corrido del año 2015 se intensificaron las buenas prácticas de suscripción frente al ramo de incendio, llevándonos de esta manera a tener un buen resultado siniestral, pasando del 50.6% en el periodo enero - junio 2014 al 22.4% en el mismo periodo de 2015.

## TERREMOTO

El ramo de terremoto ha presentado en el primer semestre un crecimiento en primas emitidas del 12.8%, siendo esto contrastado lamentablemente con un aumento de 26.4% en lo que respecta a los siniestros incurridos, debido al evento sísmico presentado el día 10 de marzo del presente año, el cual tuvo su epicentro en la ciudad de Bucaramanga y se propago a varias ciudades del país.

Pese a lo anterior terremoto en lo corrido del año 2015 ha logrado situarse como el segundo ramo de mayor utilidad de La Previsora S.A, con una cifra de 5.840 millones en comparación al 2014 que tuvo una pérdida de 3.570 millones, con crecimiento del 263.6%.

## SUSTRACCIÓN

Es uno de los ramos tradicionalmente con mayor aporte en el resultado de la Compañía, registra un aumento en primas emitidas del 19.6% con respecto al primer periodo del año 2014 llegando a un total de \$7.110 millones para el primer semestre 2015.

## GERENCIA DE PATRIMONIALES Y VIDA:

CONCEPTO	MANEJO	CUMPLIMIENTO	RESPONSAB.CIVIL	MANEJO GLOBAL BANCARIO	DESEMPLEO	SEGURO DE VIDA GRUPO Y COLECTIVO	ACCIDENTES PERSONALES
PRIMAS EMITIDAS	7,743,211,578	11,818,916,595	38,973,983,091	7,394,626,783	2,443,675,173	29,393,584,549	5,033,968,920
Crecimiento frente al año anterior	6.46%	32.67%	20.56%	-22.49%	79.03%	-12.09%	-6.15%
PRIMAS DEVENGADAS	3,095,721,557	2,763,963,545	10,739,158,506	590,853,355	2,693,029,438	24,466,596,144	3,975,359,821
SINIESTROS INCURRIDOS	(1,555,726,728)	(768,901,861)	(6,097,759,034)	(73,584,356)	(908,744,786)	(15,711,029,330)	(1,267,573,444)
INDICE DE SINIESTRALIDAD	50.25%	27.82%	56.78%	12.45%	33.74%	64.21%	31.89%
RESULTADO TECNICO ANTES DE GASTOS OPERACIONALES	1,818,294,546	1,823,728,531	6,425,854,791	661,931,824	1,337,002,010	4,505,130,247	1,619,601,994
RESULTADO TECNICO DESPUES GASTOS OPERACIONALES	550,734,912	(168,150,895)	2,516,385,150	374,061,138	1,063,060,550	1,881,792,542	217,393,168

Al primer semestre de 2015 los ramos a cargo de la Gerencia de Patrimoniales (salvo Manejo Global Bancario, Vida Grupo y Accidentes Personales) crecen apalancados en negocios grandes con componente facultativo, ajustes de tarifas,

cambio de metodología contable a normas NIIF que tiene como efecto la contabilización en primas emitidas de las emisiones con fecha de inicio en el futuro. Igualmente han contribuido las estrategias técnico comercial y particularmente las actividades del mes del ramo (Cumplimiento en Mayo y Responsabilidad Civil en Junio). Para el ramo de Cumplimiento el incremento en las ventas ha sido fortalecido por la estrategia técnico comercial adelantadas por la compañía a nivel nacional, asociadas a un mayor dinamismo en la contratación estatal ad portas a la entrada en vigencia de la ley de garantías.

Los ramos de Vida grupo y Accidentes personales decrecen por la no renovación de los negocios de BANCO AGRARIO (Vida grupo) y MUNICIPIO DE MEDELLÍN (Accidentes Personales), este último por efectos de la alta siniestralidad.

Con respecto a la siniestralidad, la misma se ha mostrado estable reflejo de un adecuado proceso de suscripción, donde se han realizado ajustes en condiciones técnicas y de precio para los segmentos que han mostrado mayor siniestralidad, se han depurado negocios cuya tendencia siniestral histórica no se ajusta a los niveles esperados. Así mismo es importante considerar que la metodología de constitución de la reserva de siniestros avisados fue modificada disminuyendo los montos a constituir lo que coadyuva con este resultado. Así mismo se ha mantenido una constante depuración de reservas que ha adelantado la Gerencia de Procesos Judiciales destacándose particularmente las liberaciones de siniestros de retención 100% de Cumplimiento (especialmente garantías de pago a favor de COLJUEGOS) y actividad de prevención de siniestros entre la Gerencia de Procesos judiciales y Gerencia de Patrimoniales y Vida.

El resultado técnico de los ramos a cargo de la gerencia es favorable antes y después de gastos, sin embargo efectos del modelo de costeo así como de la estructura de reaseguros actual que contempla un alto nivel de cesión (90%), el resultado técnico después de gasto para Cumplimiento es negativo (-\$168 millones).

## **AUTOS**

La compañía presentó un crecimiento en primas emitidas al cierre del primer semestre del 16.20% superior al proyectado del sector que debe estar en un 13%, la siniestralidad aumento en 0.9% paso del 72.1% al 73%, afectado por la póliza de terrorismo en carreteras con un 0.80%, un menor ingreso por concepto salvamentos y recobros, una mayor constitución de siniestros no avisados. El resultado técnico de Previsora comparativo al mismo periodo 2014 vs 2015 muestra una variación negativa del 40.8% paso de -5,771 millones a -8,124 millones, una menor liberación de los siniestros avisados en -3,464 millones y aumento en la constitución de los siniestros no avisados en 909 millones. La estructura de costos y gastos del ramo presenta un incremento en el rubro de otros costos de seguro y reaseguros en un 29.3%, en gastos de emisión de pólizas y gastos de reaseguro. Los gastos de personal aumentaron en la compañía en un 5.1% y la de directores comerciales en un 5.80%

## **OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CONTROL DE PÉRDIDAS E INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

La Oficina ha ampliado el espectro de servicios que brinda a las sucursales en todos los temas relacionados con la correcta suscripción de negocios facultativos, no delegados y negocios especiales que Previsora tiene asegurados, se han enviado tips de suscripción y circulares especiales que afectan la situación de asegurabilidad del país (terrorismo, Ola Invernal, etc), se realizó análisis de aceites a Electrificadora de Boyacá, Cedenar, Electrohuila, Dispac, Electrificadora del Caquetá, Electrificadora de Arauca, Electrificadora del Casanare y Sopesa; se realizó inspecciones de daños y termográficas a CorpoBoyacá, Harinera Tres Castillos, Empresa de Energía del Cauca, Empopasto, ILC, Otransa, Curtiembres Búfalo, PQP, Cedenar, Empresa de Energía Municipal de Popayán, Refinería HidroCasanare, EnerTolima y Cartones y Papeles.

El proyecto de Georreferenciación se implementó y ahora forma parte de los procesos de la Compañía respondiendo con éxito a lo exigido en la Circular Externa 011 de 2013 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La sucursales recibieron la capacitación sobre Administración de Riesgos y control de Pérdidas y el proceso de Georreferenciación, en lo que va corrido del año se han realizado refuerzos a los conocimientos de los suscriptores, expedidores y directores comerciales de las sucursales: Centro Empresarial Corporativo, Estatal, Ibagué, Cali, Centro de Servicios Masivos, Pereira, Mocoa y Montería.

### **REASEGUROS**

Se mantuvo la estrategia de creación de facilidades automáticas de Reaseguros que permiten la adecuada comercialización de ramos y productos. En el primer semestre se renovó el contrato de Responsabilidad Civil Extracontractual hidrocarburos, se diseñó una facilidad para Responsabilidad Civil Mercancías Peligrosas que iniciara en el mes de agosto.

Se visitó el mercado reasegurador que respalda nuestro contrato de reaseguro catastrófico XL para el 2015, con el fin de conocer de primera mano los cambios en el ROL y el impacto del terremoto de Nepal y la posible incidencia en nuestro mercado, encontrando que se espera una reducción en el ROL para las renovaciones de julio del 5%.

En el campo de los negocios facultativos, Previsora logró la renovación en un alto porcentaje de los programas actuales, debido al permanente acompañamiento y valor agregado con los clientes.

Se trabaja en la mejora del proceso de estados de cuenta, con el fin de disminuir la operatividad y el posible error humano, automatizando el proceso, se espera que para él envió de cuentas del III trimestre a los reaseguradores este ya se

obtenga de manera automática del aplicativo, reduciendo en más de la mitad los tiempos del proceso.

## **SOAT**

Desde el año 2013 han ingresado 6 compañías de seguros a competir en el Ramos SOAT estas compañías son: Cardif, Aseguradora Solidaria, Seguros Bolívar, Mapfre Seguros, Allianz y La Equidad Seguros.

El ramo creció en primas emitidas en 26% frente a Junio de 2014 y el valor de primas después de compensación creció en 27%, esto se debe al mayor valor recibido en compensación; la siniestralidad de incurridos del ramo se ubicó en el 47.96% frente a un 65.73% del periodo del año anterior, este decrecimiento es el resultado de diferentes acciones de seguimiento y cierre de puntos de venta no rentables, realizadas desde finales del año 2013 y en el transcurso del año 2014.

En buena medida el resultado de la siniestralidad es el resultado de la gestión realizada por el área de operaciones donde se han mejorado los procesos de pagos, liberación y constitución de siniestros.

Con la implementación de la solución de múltiples medios de pago, se solucionaron varios de los inconvenientes en los procesos de recaudos y de servicio al cliente, adicionalmente se implementaron los nuevos formatos de control de papelería.

## 2. Gestión Financiera

### Evolución del Activo



En millones de pesos

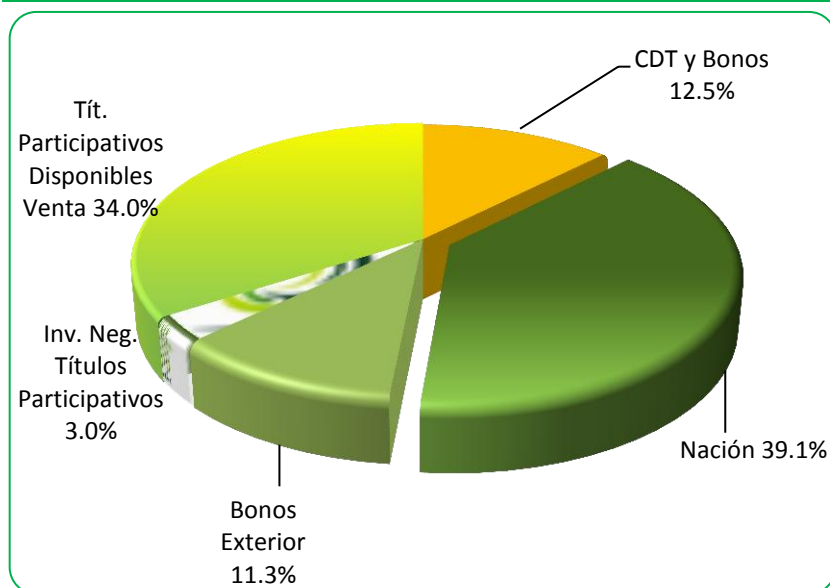
A junio 2015 los activos totales de la Compañía llegaron a \$1,6 billones, presentando un incremento respecto al mismo periodo del año anterior del 13.7%.

El activo corriente aumentó en 30.2% respecto al año anterior, cerrando en \$310.900 millones. Las variaciones más significativas correspondieron al disponible en moneda nacional que pasó de \$19.181 millones a \$40.964 millones y a los dividendos por cobrar que pasaron de \$153 millones a \$20.781 millones, originado por el pago en dos cuotas de los dividendos de Fiduprevisora. El índice de liquidez a Junio de 2015 es de 1.89%.

El portafolio de inversiones representa a Junio de 2015 el 50.2% del total del activo, alcanzando la suma de \$817.722 millones, 6.2 puntos porcentuales más que la participación obtenida al mismo corte al año anterior. Esta variación se explica principalmente por el incremento en las inversiones negociables en títulos de deuda que pasaron de \$436.767 millones a \$466.586 millones y el incremento en las inversiones para mantener hasta el vencimiento en títulos de deuda que pasaron de \$3.123 millones a \$47.984 millones.

## COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES A 30 DE JUNIO DE 2015

Inversión	Valor de Mercado
CDT y Bonos	102,072.3
Nación	319,759.7
Bonos Exterior	92,550.0
Inv. Neg. Títulos Participativos	24,900.9
Tít. Participativos Disponibles Venta	279,148.4
Provisión títulos participativos	(814.6)
<b>Total</b>	<b>817,616.7</b>



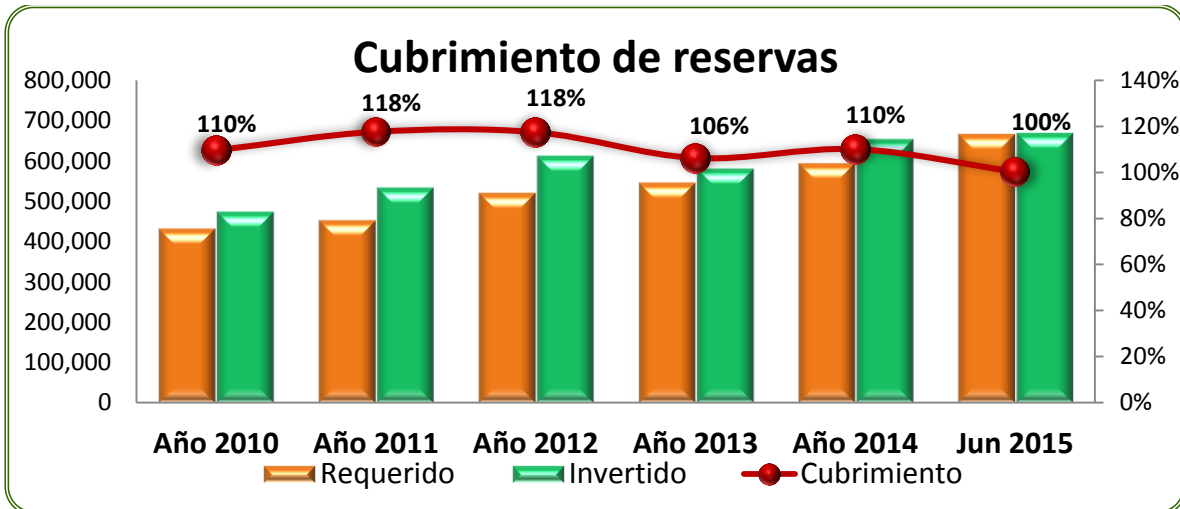
En millones de pesos

### Evolución del Pasivo

Los pasivos registran un incremento del 14.9% respecto a Junio del año 2014, al pasar de \$1.1 billones en 2014 a \$1.2 billones en 2015. El rubro más significativo correspondió al Total de Reservas, que representó 80.1% del Total del Pasivo, alcanzando \$979.209 millones, con un incremento del 11.8% frente al valor registrado en Junio del año 2014, el cual se genera por el reconocimiento del activo por reaseguro de acuerdo con las disposiciones normativas referentes a la adopción de Normas Internacionales.

El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a Junio de 2015 en el 100% del requerido, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la Compañía.





**En millones de pesos**

### Evolución del Patrimonio

El patrimonio a cierre de Junio de 2015 alcanzó una cifra de \$405.603 millones, con un incremento del 10.1% frente a Junio de 2014.

El Capital Autorizado de la Compañía se incrementó en \$50.000 millones.

El exceso de patrimonio técnico sobre patrimonio adecuado se ubicó en \$121.757 millones, superior en \$53.092 millones frente a Junio de año 2014, manteniendo un buen nivel de solidez y respaldo para conservar su ritmo futuro de crecimiento.

### Evolución de Resultados

Las primas emitidas registraron un incremento del 15% con respecto al año anterior, pasando de \$292.938 millones en Junio de 2014 a \$336.950 millones en Junio de 2015.

El devengo presentó variación del 3.3% entre Junio de 2015 y 2014, producto principalmente de un neto entre el incremento en las primas retenidas en \$31.327 millones y el aumento en constitución de reservas técnicas de \$22.874 millones.

Las comisiones netas se disminuyeron un 18.7% respecto al Junio del año 2014, efecto dado por un mayor valor en la cesión, la cual soportó el incremento de las amortizadas. Los gastos de operación representaron el 22.2% de las primas devengadas, con un incremento a Junio de 2015 de 11.2% respecto a Junio del año anterior. Los Gastos de Personal representaron el 47% del total de los Gastos de Operación; a Junio del 2015 aumentaron en 3.6% respecto al año 2014.

El Resultado Técnico a Junio de 2015 se sitúa en un positivo de \$36.4 millones frente a un negativo de \$15.474 millones a Junio de 2014.

La siniestralidad a Junio de 2015 se sitúa en 57.9%, 8.5 puntos porcentuales inferior a la registrada a Junio de 2014.

Los ramos con mayor incidencia en el Resultado Técnico después de Gastos de Operación fueron:

#### **Resultado Positivo:**

- \* Sustracción: \$2.984 millones.
- \* Responsabilidad Civil: \$2.516 millones.

#### **Resultado Negativo:**

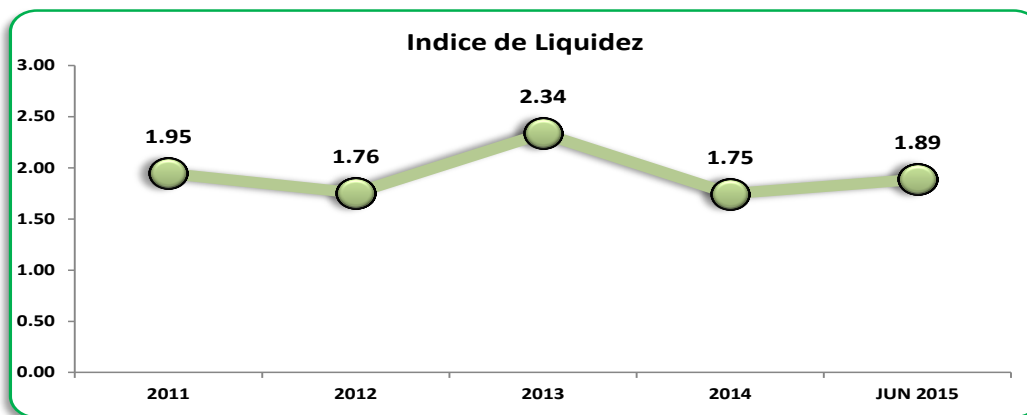
- \* Automóviles: \$8.124 millones.
- \* Terremoto: \$6.957 millones.

El resultado financiero, incluyendo la fluctuación en cambio y otros gastos financieros, se sitúa en \$32.672 millones, presentando una disminución del 25% frente al resultado de Junio de 2014.

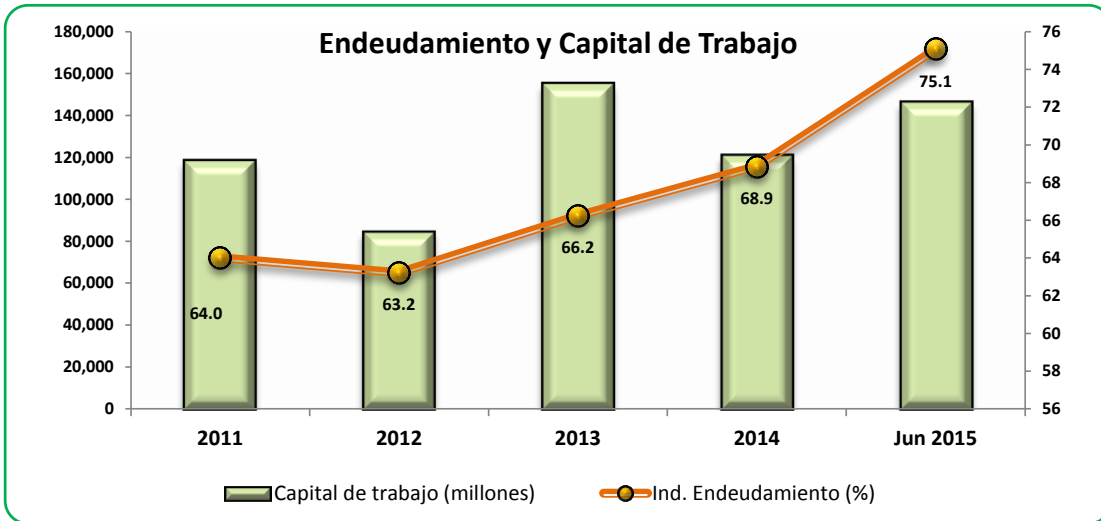
La Compañía presenta al cierre de Junio de 2015 una utilidad de \$30.212.

### **3.3.5 Indicadores Financieros**

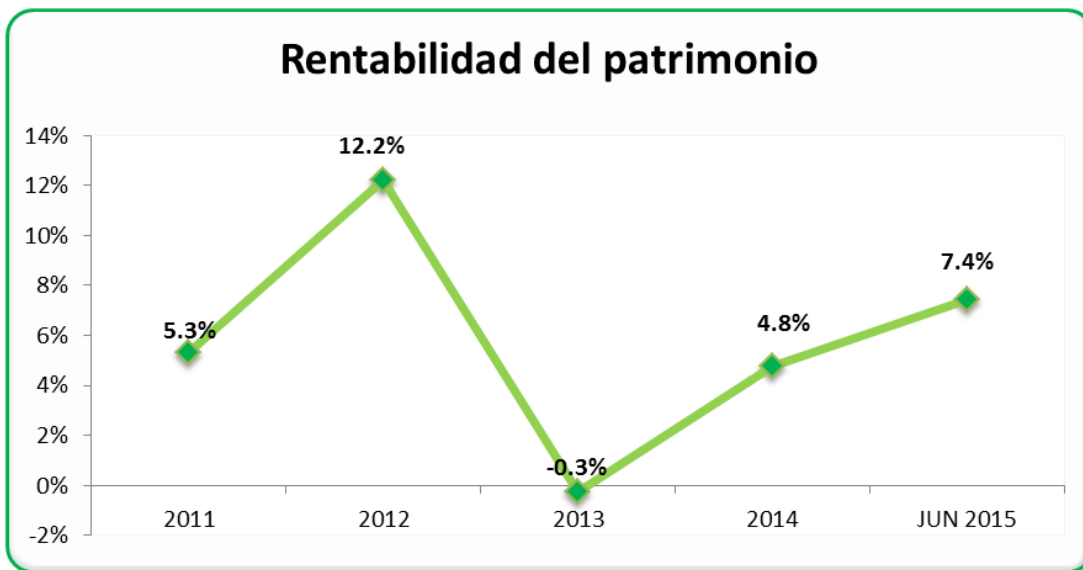
El índice de liquidez se ubicó en 1.89, nivel que refleja la capacidad que tiene la Compañía de cumplir sus obligaciones a corto plazo.



El nivel de endeudamiento con reservas, principal componente de los pasivos, se situó en 75.1% a junio de 2015. La Compañía no apalanca su operación con deuda, la fuente de sus recursos es propia y se origina en una adecuada estructura de capital.



La Rentabilidad sobre el patrimonio se situó en 7.4%, resultado favorecido por la utilidad a junio de 2015.



### **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 en el 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:**

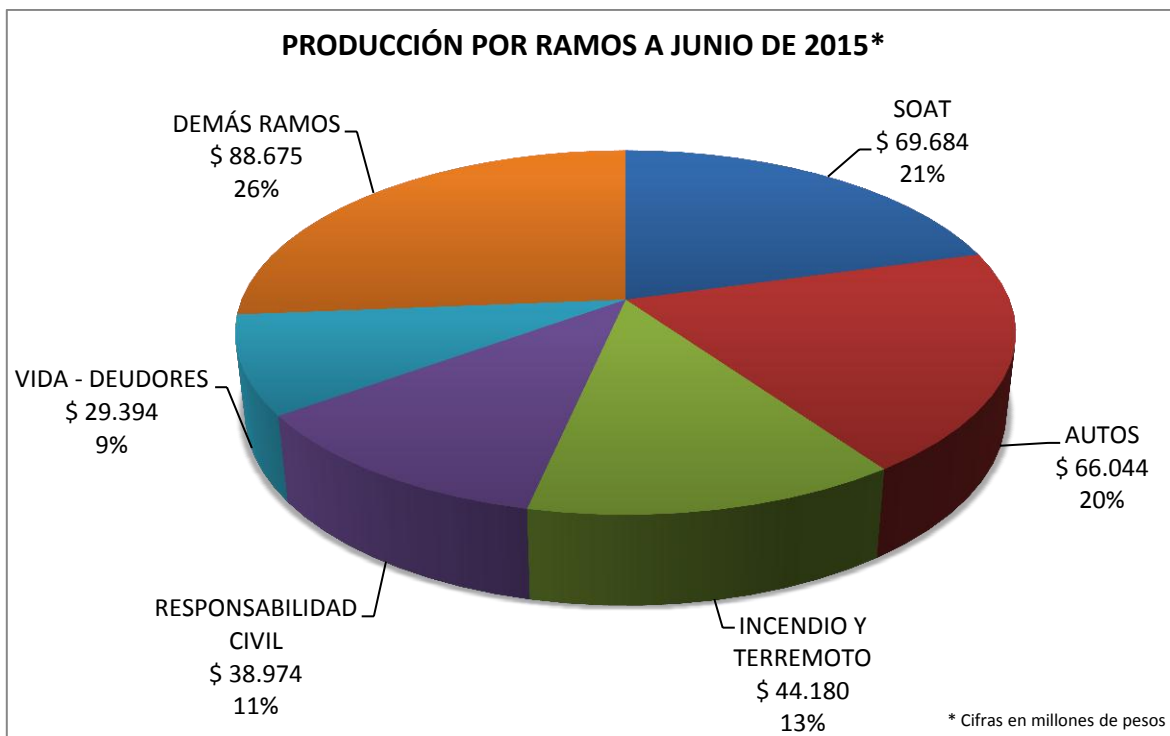
De acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia se ha venido realizando el seguimiento al comportamiento de las inversiones de la Compañía, obteniendo los siguientes resultados:

- A Junio de 2015, el VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$17.273 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR/Posición en Riesgo) de 2.57%. El VaR de las acciones fue de \$5.437 millones con una participación del 31% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT'S y Bonos, el VaR llegó a \$3.642 con una participación del 21% del VaR total.
- El VaR del portafolio de reservas técnicas representa en promedio durante el primer semestre de 2.8% frente a la posición de portafolio; frente al Patrimonio y el Activo de la Compañía mantiene un nivel de 4.7% y de 1.1%, respectivamente.

#### **Riesgo de Concentración:**

Teniendo en cuenta las estrategias comerciales definidas por la Compañía, se realizó seguimiento a la concentración de la producción por ramos, clientes por sucursal e intermediarios. Los siguientes son los resultados obtenidos con corte a 30 de junio de 2015:

- El 74% de la producción se concentra en los ramos SOAT, Automóviles, Vida Deudores (Vida Grupo Deudores y Vida Grupo Contributivo/No Contributivo), Responsabilidad Civil e Incendio y Terremoto.



- Las sucursales que presentaron una alta concentración en clientes (relaciones de principales clientes sobre el total de producción) son Arauca, Manizales y Centro Empresarial Corporativo.
- La producción con intermediación (agentes independientes, agencias, corredores de seguros y agentes en capacitación), asciende a \$249.157 millones, equivalente al 74% de la producción total de la Compañía, siendo importante anotar que a través de Corredores de Seguros se expidió el 24%, es decir, \$81.938 millones en primas

### **Riesgo Operacional:**

Las matrices de riesgos y controles de los procesos que operan en la Compañía se revisan semestralmente o cada vez que se registran cambios en los procesos que ameritan actualizar la información. A junio de 2015 se tiene un consolidado de 317 riesgos. Se observa un incremento del 2%, con respecto al total de riesgos identificados con corte a Diciembre de 2014.

El perfil de riesgo residual se mantuvo dentro del nivel de tolerancia definido por la Compañía, concentrando su valoración en los niveles bajos con una participación del 27% y moderado del 49%, en tanto que los riesgos extremos y altos representaron el 24% 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 judiciales con calificación probable son fallados en su contra. A junio de 2015 este riesgo mantuvo su perfil bajo, teniendo en cuenta que el cálculo de los posibles intereses a pagar representó un porcentaje menor al 1% del patrimonio.

## **Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del 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 2015 se resumen de la siguiente manera:

- El nivel de exposición inherente al riesgo de LA/FT se mantuvo concentrado en el 27.4% de los clientes vinculados a la compañía.
- El 93.2% % de los clientes están dedicados a actividades económicas que no son consideradas por la UIAF como las de mayor propensión al riesgo.
- Los ramos con mayor susceptibilidad al riesgo son Previtotal con gastos, Áreas Comunes y Previpesados, debido a que participan con un 16.4% dentro del recaudo total de la Compañía; sin embargo, el nivel de riesgo residual consolidado para este factor es moderado considerando el perfil de los clientes y el conocimiento que de ellos se hace.
- El 66% de los ROS provienen de las Agencias, el 2% de Corredores de Seguros y 32% de las vinculaciones directas a través de Previsora; el riesgo de este factor se considera bajo, debido a que la mayoría de las operaciones sospechosas generadas por la Compañía están asociadas a entidades intervenidas por la Dirección Nacional de Estupefacientes y pólizas de SOAT.
- En ciudades como Medellín, Cali y Bogotá, el riesgo se presenta por su ubicación geográfica, sin embargo, su nivel de exposición se ve reducido por el tipo de clientes que se vinculan y las operaciones que realizan.
- Durante el primer semestre del año, la severidad del riesgo residual de la Compañía se mantuvo como Medio Alto, con una probabilidad de ocurrencia baja y un impacto mayor considerando los efectos en caso de materializarse el riesgo. Es necesario continuar con el seguimiento a los controles para mantener la probabilidad de ocurrencia y evitar que la Compañía se vea afectada por su impacto.

## **Sistema de Gestión de Seguridad en la Información:**

La Compañía está implementando el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, bajo el marco de referencia de las normas de ISO/IEC 27001:2005, basándose en el ciclo de mejora continua PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).

Como resultado de este proceso se han logrado los siguientes avances:

- Establecimiento de la Política General de Seguridad de la Información así como de las Políticas Específicas, a través de las cuales se determina el compromiso de la dirección y el enfoque hacia la gestión de la seguridad de la información de la Compañía.
- Inventario y clasificación de activos de información de todos los procesos.
- Análisis de riesgos de seguridad de la información, sobre los activos de información críticos.
- Desarrollo del procedimiento para gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Gestión de acceso de usuarios a las herramientas tecnológicas de la Compañía
- Implementación de controles para fortalecer la protección de la infraestructura de los activos tecnológicos que soportan los procesos de la Compañía.
- Desarrollo de actividades de sensibilización y capacitación para fortalecer la cultura de seguridad de la información de la compañía.

## **4. Gestión Administrativa**

### **4.1 Estrategia Corporativa**

La Compañía ha venido trabajando en generar una alta competitividad frente a la dinámica del sector asegurador, apoyándose en la estrategia corporativa “El desafío de la competitividad 2013 -2017”, la cual se enmarca en los siguientes elementos:

#### **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.

#### **TEMAS ESTRATÉGICOS:**

- Crecimiento rentable
- Fortalecimiento de clientes
- Suscripción rentable y excelencia operacional
- Desarrollo del talento humano
- Innovación
- Servicio

Uno de los grandes esfuerzos que ha realizado la Compañía para el logro de la estrategia es el desarrollo de proyectos e iniciativas. A continuación se relacionan algunos de ellos:

#### **Proyectos Estratégicos:**

- Sistema de Gestión Presupuestal
- Sistema de Información Comercial - SIC
- Recaudos
- Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF (Mandatorio)
- SOAT 3a Generación



- BPM
- Reservas técnicas

## **4.2 Sistema de Gestión Integral**

Con el objetivo de mantener y mejorar los procesos de negocio de la Compañía en el 2014 se fortaleció el Sistema de Gestión Integral de la Compañía al realizar las siguientes acciones, tendientes a garantizar la fidelidad de los clientes y mejorar la competitividad en el mercado asegurador:

- Redefinición, ajuste y mejoramiento de procesos de negocio como resultado a la implementación y salida a producción de proyectos estratégicos como los son: Recaudos Fase I, Sistema de Gestión Presupuestal y Sistema de Información de Clientes (SIC).
- Implementación del Sistema de Gestión Ambiental y su adopción dentro del Sistema de Gestión Integral.
- Implementación de la metodología BPM (Business Process Management) para el análisis, mejoramiento y automatización de procesos, iniciando con un proceso de negocio.
- Desarrollo de actividades para el mantenimiento del Sistema de Gestión Integral como son ejecución de auditorías internas de calidad, medición periódica de los resultados de los procesos, documentación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, control de la normatividad interna y externa aplicable a los procesos y revisión por la alta dirección del estado del Sistema de Gestión Integral.

La Compañía cuenta con para los sistemas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 otorgadas por por parte de ICONTEC.

Igualmente, en el mes de diciembre de 2014 la Compañía recibió por parte de ICONTEC la certificación ISO 14001:2004 para el Sistema de Gestión Ambiental.

## **4.3 Gestión de Talento Humano**

### **ENTRENAMIENTO COMO PILAR DEL DESARROLLO**

Para la Previsora S.A. Compañía de Seguros la formación del capital humano es un proceso fundamental, ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores y a su vez apalanca el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Somos conscientes del valor de crear una cultura de autogestión y de mejora continua. Es por ello que, durante el primer semestre de 2015 se han realizado 8 entrenamientos internos con cubrimiento e impacto a nivel nacional donde se han vinculado a más de 450 colaboradores con un total de 5000 horas de formación; dentro de las cuales se destaca el modelo de “Pasantías” que tiene como fin fortalecer los conocimientos de los funcionarios de las sucursales en todos los ramos de la compañía de manera personalizada y experiencial, para que así luego puedan poner en práctica este aprendizaje y replicar buenas prácticas en cada una de sus sucursales.

Igualmente, se han realizado 16 capacitaciones externas involucrando a 46 colaboradores con un total de 860 horas de capacitación.

De otra parte, el equipo de formación viene apoyando diferentes proyectos de la compañía, como son: Proyecto NIIF con el Seminario en XBRL, Proyecto Servicio único de personas - SUP, Proyecto Sistema de Gestión Presupuestal – Datacripres y el proceso de certificación de nuestro equipo de auditores en Gestión Ambiental programa desarrollado con la firma Bureau Veritas.

## **COMPROMETIDOS CON NUESTRO CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

Previsora frente a sus retos de expansión en el mercado, productividad e innovación ha venido adelantado un proceso de ajuste estratégico integral donde se hace necesario impactar positivamente el ambiente de trabajo y la generación de compromiso entre el equipo de colaboradores.

Es así como, se está trabajando en un proceso de transformación organizacional que permita el fortalecimiento del liderazgo y nuestra cultura. Durante el primer semestre del año en curso se han desarrollado diferentes actividades encaminadas a mejorar aspectos como: la comunicación, la imparcialidad, el orgullo y el reconocimiento.

### **4.4 Responsabilidad Social**

Para Previsora es de gran interés contribuir activamente al mejoramiento social y ambiental del país, es así como se han desarrollado diferentes programas en busca de este propósito, a saber:

## **SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Una de las principales acciones en torno a la responsabilidad social empresarial es el Sistema de Gestión Ambiental implementado, materializado en la certificación obtenida en ISO 14001:2004 en el presente año. Con este la

Compañía asume un compromiso continuo en la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, reflejado en diferentes actividades, tales como:

- Disposición final adecuada para residuos peligrosos (tubos fluorescentes, residuos biosanitarios, etc.)
- Disminución de los residuos sólidos enviados al relleno sanitario a partir de acciones como el reciclaje.
- Disminución en el consumo de agua.
- Disminución en el consumo del recurso energético.
- Disminución en el consumo de papel

De igual manera se instalaron puntos verdes (puntos ecológicos), en los que los funcionarios pueden reciclar los desechos generados en cada uno de los puestos de trabajo. Con esto no solo se crea una cultura de reciclaje en el lugar de trabajo, sino también, por medio de reforzamiento de estos hábitos, se pretende sean replicados en el hogar.

### **EQUILIBRIO VIDA LABORAL Y PERSONAL**

Se ha dado continuidad al programa de horario flexible, brindando a los colaboradores de la ciudad de Bogotá la posibilidad de elegir dentro de tres alternativas de horario de trabajo, el que más se ajusta a su condición personal, facilitando el poder compartir más tiempo con sus familias.

### **TAPITAS PARA SANAR**

Por medio de una campaña de recolección de tapas plásticas usadas, la compañía a través de la fundación SANAR, ha tenido oportunidad de apoyar el tratamiento a niños con cáncer.

## 5. Gestión Jurídica

El presente informe tiene como objeto dar a conocer a la organización y a los terceros interesados, dentro del marco de los principios de transparencia y revelación de información, las actividades más representativas adelantadas por la Vicepresidencia Jurídica y de Indemnizaciones durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2015, desagregadas por Gerencias.

Como común denominador se destaca la implementación de mejoras en los procesos internos de la Vicepresidencia, buscando mayores eficiencias y mejoramiento en el servicio al cliente interno y externo.

Se destaca que la Vicepresidencia Jurídica y de Indemnizaciones 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.

A continuación el informe de gestión desagregado por cada una de las gerencias que componen la Vicepresidencia.

### ACCIONES DE TUTELA

La Gerencia Jurídica de la Compañía en el período comprendido entre el 02 de enero a 30 de junio de 2015, atendió la totalidad de las acciones de tutela interpuestas en contra de la compañía por asegurados, beneficiarios, proveedores, intermediarios y terceros.

A continuación se resume el total de acciones de tutela atendidas junto con el indicador de fallos a favor de la compañía. ( Indicador de eficacia)

No. DE TUTELAS	FALLOS FAVORABLES	FALLOS DESFAVORABLES	EFICACIA
229	107	122	47%

Fuente: Registros internos de la Gerencia de Jurídica.

### EMBARGOS

Se gestionaron todas las medidas cautelares notificadas por los despachos judiciales o administrativos en contra de una persona natural o jurídica distinta a la Previsora S.A. Durante el periodo objeto del presente informe 179 órdenes de embargo fueron atendidas dentro de los parámetros establecidos en la circular de embargos contra terceros.

## PROCESOS DE CONTRATACION.

A continuación se relacionan los procesos de contratación respecto de los cuales la Subgerencia de Contratación brindó soporte legal durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2015.

AÑO	MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR TOTAL
2015	CONTRATACION DIRECTA CONDICIONES ESPECIALES	10	\$ 1.907 millones
	INVITACION ABIERTA	2	\$ 1.418 millones
	INVITACION CERRADA	27	\$ 4.250 millones
	CONTRATACION DIRECTA	159	\$ 3.425 millones
<b>GRAN TOTAL</b>			<b>\$11.000 millones</b>

Fuente: Registros internos de la Subgerencia de Contratación.

De igual manera se ha dado inicio a las labores de modificación de la circular básica de contratación de la compañía, cuyos objetivos son buscar mecanismos más eficientes de contratación que respondan a las necesidades de la compañía, a las exigencias de oportunidad de los mercados competidos en que actúa Previsora y a la disminución de los costos administrativo y operativos.

## GERENCIA DE PROCESOS JUDICIALES

Durante este primer semestre 2015 la Gerencia de Procesos Judiciales además de administrar los procesos jurídicos existentes (más de 10.000 procesos judiciales y fiscales) recibió 610 nuevos procesos fiscales y 456 nuevos procesos judiciales. En el mismo período fueron terminados 595 procesos fiscales y 126 procesos judiciales.

Esta área ha venido ejecutando el plan de contingencia previsto desde el 2014 para adelantar gestiones pendientes de trámite en los procedimientos de facturación de abogados, migración de procesos y actualización de módulo de procesos judiciales.

Con el objeto de lograr mayor eficiencia en el trámite de las gestiones relacionadas con pagos, se solicitó a la Junta Directiva de la compañía la delegación de segunda firma para pagos relacionados con procesos judiciales y fiscales, antes asignada exclusivamente a la Vicepresidencia Jurídica e Indemnizaciones, para que en adición a dicha Vicepresidencia se permitiera el pago por parte de los tres Gerentes del área (Gerencia de Procesos Judiciales, Gerencia Jurídica y Gerencia de Indemnizaciones). Lo cual fue aprobado por la Junta Directiva de la Compañía en reunión del 30 de abril de 2015.

Esta modificación permitió que desde el 29 de mayo al 30 de junio se gestionaran 672 segundas firmas relacionadas con pagos del área de procesos judiciales, para un total de \$1.922.073.832.

Con el fin de dinamizar las tareas del plan de contingencia y con el fin de lograr mejores tiempos en la facturación, pago y migración del área de procesos judiciales, se conformó durante el primer semestre 2015 un grupo de apoyo producto de la vinculación de 5 judicantes universitarios. El grupo de judicantes se terminó de conformar en junio 2015.

Por último, la Compañía consiente de la necesidad de optimizar la gestión operativa del equipo de procesos judiciales y el impacto del área frente al resto de la entidad, así como el alto volumen de litigios a cargo, desde el 2014 tuvo la iniciativa de automatizar el proceso de administración de procesos judiciales, proyecto en el cual actualmente trabaja la compañía y el cual se encuentra en fase de pruebas para su posterior implementación.

### **Gerencia de Indemnizaciones**

#### **TRÁMITE DE RECLAMACIONES ATENDIDAS POR LA GERENCIA**

Siguiendo los parámetros establecidos en las políticas internas de La Previsora, La Gerencia de Indemnizaciones durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015, atendió las siguientes reclamaciones de acuerdo con su delegación:

RESPONSABILIDAD CIVIL	RECLAMOS NUEVOS	314
	SOLICITUDES INICIALES DE DOCUMENTOS	155
	SE REMITIO LIQUIDACION	159
	SE OBJETARON	68
	VALOR OBJETADO	\$451.656.930
OTROS RAMOS	RECLAMOS NUEVOS	74
	EN AJUSTE	45
	SE REMITIO LIQUIDACION	15
	OBJECIONES	6

	VALOR OBJETADO	\$750.000.000
No. PAGOS RAMOS NO DELEGADOS (RESPONSABILIDAD CIVIL)		349
No. PAGOS EXCESO DELEGACION (OTROS RAMOS)		54
VALOR PAGOS RAMOS NO DELEGADOS (RESPONSABILIDAD CIVIL)		\$7.353.777.773
VALOR PAGOS EXCESO DELEGACION (OTROS RAMOS)		\$4.733.813.246

Fuente: Registros internos de la Gerencia de Indemnizaciones.

## PROCESO DE DEPURACIÓN

En conjunto con la Vicepresidencia Técnica y las diferentes Gerencias de Producto, así como con la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Indemnizaciones ha coordinado el levantamiento de la información relacionada con el potencial de depuración de reservas que será objeto de revisión durante el segundo semestre de 2.015, arrojando las siguientes cifras:

RAMO TECNICO	No. STROS.	VR. RESERVA
SEGURO OBLIGATORIO	12,579	3,836,472,110.86
AUTOMOVILES	1,626	3,439,119,935.72
RESPONSABILIDAD CIVIL	329	2,239,713,967.70
CUMPLIMIENTO	125	1,228,822,368.22
MANEJO	229	1,131,688,294.69
INCENDIO	121	993,560,229.46
TRANSPORTES	90	751,430,698.29
ACCIDENTES PERSONALES	807	511,658,612.71
CORRIENTE DEBIL	135	386,970,141.35
ROTURA DE MAQUINARIA	54	332,380,213.22
T. R. CONTRATISTA	27	224,331,066.80
CASCO BARCO	7	168,877,264.00
SUSTRACCION	65	111,090,052.88
TERREMOTO	19	39,213,746.00
VIDA GRUPO	6	28,277,608.00
IRF	1	15,000,000.00
AGRICOLA	10	8,166,343.00
SALUD	5	2,690,700.00
CAUCION JUDICIAL	1	394,833.00
DESEMPLEO	1	382,900.00
GRUPO DEUDORES	1	79,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>16,238</b>	<b>15,450,320,285.90</b>

Fuente: Registros internos de la Gerencia de Indemnizaciones

## **PROCESO SOAT**

En conjunto con la Gerencia de Operaciones y la Subgerencia Nacional de Indemnizaciones SOAT, en el primer semestre del 2015, se llevó a cabo el proceso de selección y contratación del nuevo proveedor encargado de efectuar la auditoria médica, técnica y jurídica de las cuentas presentadas en virtud de reclamaciones de este ramo.

## **MANUALES DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INDEMNIZACIONES**

Teniendo en cuenta el cambio de proveedor de auditoria médica y la normatividad vigente del ramo SOAT, la Gerencia de Indemnizaciones en conjunto con la Gerencia de Operaciones, han adelantado una labor de ajuste y actualización al manual operativo y proceso de atención de reclamaciones de dicho ramo.

En el mismo sentido, en el primer semestre de 2015 se inició una labor de ajuste de los manuales de políticas de Indemnizaciones de los diferentes ramos.

## **AJUSTADORES**

Durante este periodo de tiempo se inició la actualización de las hojas de vida de las firmas ajustadoras e investigadoras que apoyan el proceso de indemnizaciones, con el fin de efectuar un análisis detallado de las mismas para posteriormente proceder a seleccionar únicamente aquellas que cumplan con los estándares establecidos por la Compañía.



## **6. Gestión Operativa y Tecnológica**

Durante el primer semestre del año en curso la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, con todo su equipo de trabajo, ha venido gestionando una serie de actividades desde sus procesos operativos, administrativos y tecnológicos, con el fin de apalancar la estrategia corporativa, basados en las necesidades identificadas de los clientes internos y externos para el mejoramiento continuo de los procesos.

### **GESTIÓN PRINCIPAL OPERACIONES:**

En el proceso de indemnizaciones SOAT y AP se han realizado una serie de actividades con el fin de lograr su optimización, de manera que éste sea eficiente y contribuya al mejoramiento del resultado de ramo. Dentro de las principales actividades realizadas se destacan:

- Contratación de la nueva firma auditora que realizará todo el proceso de auditoría de cuentas (técnica, médica y jurídica).
- Inicio de la implementación operativa y tecnología de todo el proceso de auditoría de cuentas entre La Previsora y April Colombia.
- Adopción de mejores prácticas en materia indemnizatoria.

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

Durante el primer semestre de 2015, se ha dado atención oportuna a los siniestros de nuestros asegurados; las principales cuentas como Chevyplan y GMAC registran pagos por \$3.459 millones y \$2.735 millones respectivamente. Aunque la póliza de terrorismo del Ministerio de Hacienda terminó vigencia el año pasado, durante este primer semestre se registran pagos por \$2.676 millones en atención a los siniestros generados por los bloqueos, paros y situaciones de orden público que se presentan en el territorio nacional ocurridos durante la vigencia de la póliza.

### **GESTIÓN DE RECAUDOS**

La Subgerencia de Caja, Banca y Coaseguros participó activamente en el Proyecto de Recaudos, destacándose la definición y contratación del convenio de recaudo por Web Service con el Banco de Bogotá, y en adición a este, convenios de recaudo con Código de Barras con los bancos Bogotá, Agrario y Bancolombia.

Se definió y contrató a través del Banco de Bogotá con PayUlatam la pasarela de pagos para los recaudos a través de la página WEB.

### **GESTIÓN TECNOLÓGICA**

Durante el año 2015 la Gestión Tecnológica se ha enmarcado en contar con tecnologías de la información que soporten la estrategia y los valores corporativos.

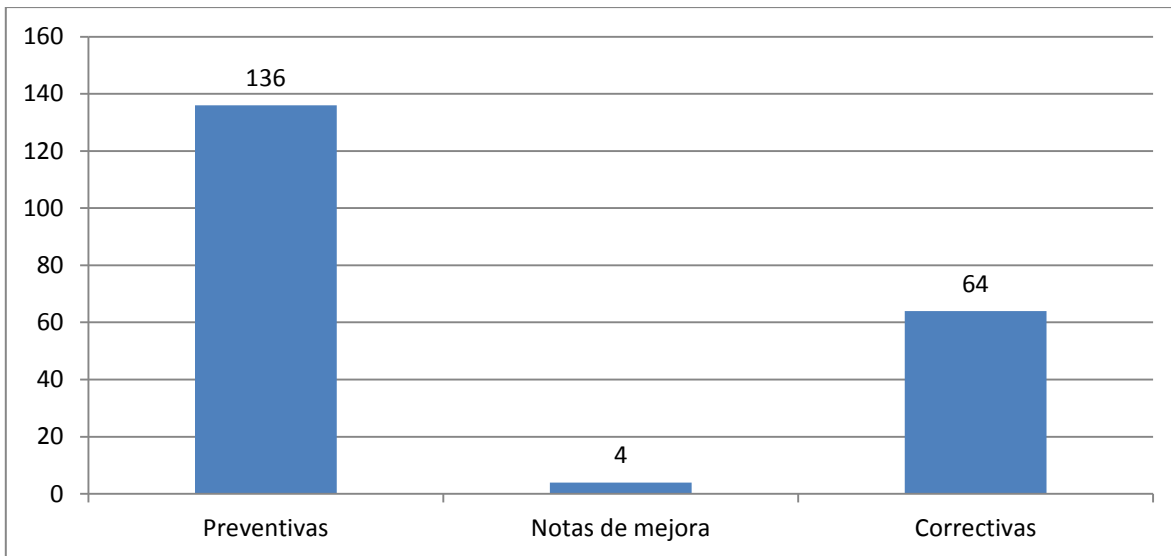
Para lograrlo, se han venido desarrollando mejoras en los procesos de atención interna y apoyo corporativo, con el fin de garantizar su eficiencia y calidad, entregando soluciones que permiten cumplir con las necesidades de la organización y con los requerimientos de los entes de regulación y control.

## 7. Sistema de Control Interno

### EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO

En busca del fortalecimiento del sistema de gestión integral, según las evaluaciones del control interno, la tendencia es que se generan más acciones preventivas que correctivas.

### Comportamiento de las acciones de mejora por tipo de acción enero a junio 2015



### Elementos del sistema de control interno relacionados con las acciones de mejora

