



## Informe Semestral de Gestión Enero a junio de 2013

Pendiente de revisión y aprobación por la Alta Directiva de la compañía

Tema		Página	
1	Gestión comercial	2	
2	Gestión técnica	3	
3	Gestión financiera	7	
4	Administración y gestión del riesgo	10	
5	5.1	Estrategia corporativa	12
	5.2	Sistema de gestión integral	13
	5.3	Gestión del talento humano	14
6	Gestión jurídica		
7	Gestión operativa y tecnológica	16	
8	Sistema de control interno	18	

# 1 Gestión Comercial

Dentro de la Estrategia Comercial del 2013 Previsora definió un Plan de Mercadeo basado en las tendencias de seguros y de los consumidores actuales, destacando aspectos como: bienestar subjetivo, lenguaje claro, alternativas de movilización, cambio en el ingreso de las personas, brechas digitales, marketing con significado, búsqueda de experiencias de servicios y segmentación por actitud; tendencias que orientan la toma de decisiones y dan los lineamientos para construir estrategias acordes a las necesidades del mercado, de acuerdo con las oportunidades económicas del país, definiendo los siguientes segmentos: Gobierno, Logística y Transportes, Empresas, Infraestructura, Personas, Salud y Agrícola.

A junio de 2013 la producción se incrementó un 10% frente al año anterior, pasando de \$271.335 millones a \$297.814 millones, superior al crecimiento del mercado de seguros generales que fue del 3%. Los segmentos que impulsaron las ventas en la Compañía fueron: Gobierno, Infraestructura y Agrícola.

Durante el primer semestre se destaca el crecimiento de ocho sucursales por encima del 15%, así como la recuperación de negocios como el Municipio de Armenia, Municipio de Medellín y Gobernación del Meta, y la adjudicación de clientes nuevos como Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares, Fondo Nacional de Gestión de Riesgo y Desastres, Sociedad Portuaria Puerto Bahía y Sabmiller - Bavaria S.A. Adicionalmente, se resalta la suscripción de la póliza de transportes para la exposición de arte más importante que visita el país en el 2013, en el Museo Nacional de Colombia, del Museo de Louvre de París, Francia.

Los resultados de primas emitidas totales, ubican a la Compañía en la sexta posición del mercado de seguros generales, con una participación equivalente al 6.8%, según datos Fasecolda a junio de 2013.

La producción a través de los aliados facturó primas por valor de \$227.442 millones, lo que representó el 77,4% del total de las primas emitidas, incrementando las ventas a través de ellos. El 98% de los aliados productivos se mantuvieron y se han vinculado 29 nuevos aliados productivos.

Previsora aumentó su red comercial llegando a 655 puntos de venta de SOAT a nivel nacional y 86 virtuales de automóviles, con una amplia presencia de marca a nivel nacional. Se ha dado apertura de nuevos puntos de ventas en convenios especiales vigentes (Rayco, Suzuki, Alkosto, Alkomprar y Ktronics) y se realizó negociación con Biomax, Supermercados Euro y Cabipetrol.

A través de la Oficina de Mercadeo y Publicidad se ha efectuado un trabajo de experiencias de marca y producto bajo la estrategia de cotidianidad con el fin de lograr posicionamiento de la compañía en los segmentos definidos.

Dentro de la estrategia de fidelización de nuestros clientes se están realizando campañas de retención conjuntamente con los aliados estratégicos, así como el desarrollo de un plan de cercanía con el cliente en toda la vigencia de la póliza para generar vínculos de marca y de servicio.

## 2 Gestión Técnica

La Vicepresidencia Técnica continuó con su importante gestión de suscripción disciplinada y selección de riesgo. Se optimizaron los manuales de políticas, se otorgaron mayores facultades a las sucursales en varios ramos con controles a la delegación. Se lanzaron productos novedosos como Previlike, póliza integral de operación logística, Previagro, entre otros. Se renovaron exitosamente macro negocios como Isagen. Se contrató la herramienta de SOAT 3G que permite más agilidad en expedición administración y control del ramo.

Los siniestros incurridos se encuentran generalmente controlados. Sin embargo, el resultado técnico se vio fuertemente afectado debido a fundamentalmente a dos factores: en primer lugar la caída del devengo producto de la importante constitución de reservas técnicas en los ramos de Autos y SOAT, el primero debido a la baja dinámica de ventas durante 2012 y el segundo por el cambio de legislación que supuso más retención y, corolario de ellos, un mayor nivel de constitución. En segundo lugar las severidades en Cumplimiento y RC afectaron la siniestralidad y, por tanto, el resultado técnico. Nos referimos concretamente a los casos de DIAN devolución de impuestos (avisados entre enero y marzo de 2013 y la condena por parte de la Contraloría en Industria Licorera del Valle.

Se continúa con la labor de adaptación y vanguardia en temas de legislación como el nuevo decreto de Cumplimiento, georreferenciación, reservas técnicas.

### 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 de la vigencia anterior. Adicionalmente, se logró un incremento en las capacidades de los ramos de Cumplimiento e Incendio. 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 incremento menor del esperado, a pesar de las condiciones desfavorables del mercado por acumulaciones riesgo país; el promedio de uso de la capacidad de los cúmulos para el semestre está en el 98%. 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; inició la ejecución del proyecto de gestión documental de reaseguro que permitirá estandarizar el proceso de "Expedición - Negocio de Reaseguros (Componente Facultativo)", para facilitar la gestión de administración de la información incluyendo seguridad, manejo de versiones, almacenamiento, acceso, auditoría, reportes y disponibilidad de los documentos digitalizados e implementar el uso de flujos de trabajo para la disminución del tiempo de distribución de documentos y sus aprobaciones, de manera que se mejoren los controles para aminorar los riesgos operativos, así como optimizar el control de las subjetividades.

### Autos

El sector atraviesa por una fuerte desaceleración en la comercialización del ramo (crecimiento del 2.7%). La compañía culminó el semestre con una disminución en ventas del ramo autos del 2% alcanzando un valor de primas emitidas de 55.330,6 millones de pesos. Esta situación originada

principalmente por la desaceleración en la venta de vehículos nuevos la cual alcanza una disminución del 17%.

Para contrarrestar esta situación la Compañía focalizó su esfuerzo técnico en el ramo de autos, en el diseño e implementación de un nuevo producto denominado Previlike, el cual ofrece una novedosa modalidad en deducibles para pérdidas parciales (deducible único) y sin aplicación de deducible para pérdidas totales por daño y por hurto.

En cuanto a la siniestralidad, se observa un repunte de la misma pasando del 69,5% al 74,6% afectada esencialmente por una disminución de la prima devengada y un aumento de los siniestros incurridos de la póliza de terrorismo. Los siniestros incurridos del giro ordinario del negocio en Previsora muestran una tendencia a la baja.

### **Incendio y Líneas aliadas**

El mercado decreció en un 14% para llegar a \$ 308.956 millones contra \$ 357.489 en el primer semestre de 2012, aunque el porcentaje de primas retenidas aumentó tres puntos para llegar al 39%. El índice de siniestralidad disminuyó de manera importante al pasar del 42% al 23%, lo que se explica por una suscripción más cuidadosa y mayores controles de riesgo. El resultado técnico del ramo también mejoró de forma notoria al pasar de - \$ 17.680 a \$ 9.295. Terremoto disminuyó en un 6% llegando a una producción total de \$281.238 millones. Aunque el mercado decrece, Previsora aumenta en un 10% en primas emitidas pasando de \$ 21.673 millones a \$ 23.584 millones en junio de 2013. El índice de siniestralidad está dos puntos por encima del promedio del mercado al ubicarse en el 25,41%, apalancado por un decrecimiento en primas devengadas y la ocurrencia de dos siniestros relevantes en Cedenar y Portos 80. Sustracción mantiene un comportamiento estable en primas emitidas y un bajo índice de siniestralidad (7,13%), generando un resultado técnico antes de gastos de \$ 3.133 millones, siendo un ramo muy rentable para la compañía teniendo en cuenta las primas emitidas de \$ 5.647 millones. Terremoto mantiene un comportamiento estable en primas emitidas aunque su resultado se ve afectado negativamente por el costo del Cat y la ocurrencia de algunos eventos siniestrales en Nariño y Valle del Cauca.

### **Transportes**

El sector decreció en un 6% para una producción total de \$ 135.188 millones a junio de 2013. La siniestralidad pasó del 31% al 38% en 2013 y el resultado técnico se deterioró pasando de \$ 19 mil millones a \$ 17 mil 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 20% para una producción total de \$ 9.631 millones a Junio de 2013. La siniestralidad pasó del 51,12% al 43,77% en 2013 y el resultado técnico mejoró al pasar de \$ 1.683 millones a \$ 2.131 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 20%, las primas devengadas lo hacen solo en el 15%. El ramo presenta un importante nivel de innovación e ideas vanguardistas que ubican a Previsora como líder; entre ellas la primera póliza de operación logística integral en Latinoamérica, soluciones para generación de carga como Sab Miller, entre otros.

### **Agrícola**

El ramo pasó de \$ 7.190 millones en 2012 a \$ 31.685 millones en junio de 2013 con producción exclusiva de Mapfre, Previsora y, en muy menor escala, Suramericana. La siniestralidad pasó del 92% al 25% y el resultado técnico mejoró ostensiblemente pasando - \$ 647 millones a \$ 4.309 millones.

En junio de 2012 Previsora no reportaba producción en el seguro agrícola; para junio de 2013 se muestra una producción de \$ 2.399 millones, basada en negocios de tabaco, así como pólizas para cultivos de arroz, plátano, maíz, algodón y forestales. Se espera la renovación de las cuentas de tabaco y la realización en el segundo semestre de negocios importantes en banano, caña y palma, mas continuar con los cultivos de ciclo corto.

## **Ingeniería**

El mercado creció 6% para llegar a \$ 341.352 millones. La siniestralidad incurrida aumentó en un 24% y el resultado técnico presentó un deterioro importante pasando de -\$773 millones a -\$7.106 millones. El índice combinado del sector pasó de 102% a 116%.

En Previsora Las primas emitidas crecieron en un 57% para llegar a \$ 33.944 millones en el primer semestre de 2013, apalancadas en el crecimiento importante en rotura de maquinaria, especialmente por la emisión de la póliza del programa de seguros de Isagen. Los siniestros incurridos aumentaron en un 5%, aunque el índice de siniestralidad disminuyó en un punto pasando del 43 al 42%, debido a que, aunque se presentaron algunos siniestros importantes en Rotura y TRC, como los de la empresa de Energía de Pereira y Cedenar, se produjo también un aumento en las primas devengadas del 9% con respecto a 2012. El resultado técnico paso de - \$ 177 millones a \$ 513 millones y el índice combinado paso del 103% al 93%.

## **SOAT**

El crecimiento del ramo SOAT durante el primer semestre de 2013 fue del 12% para un total de \$ 715.044 millones, impactado parcialmente por el incremento anual del salario mínimo. Los valores de los siniestros incurridos crecieron 32,7% pasando de 281.000 millones en 2012 a 373.000, la siniestralidad se ubica en el 63,9% subiendo 4 puntos en 2013 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

El Ramo SOAT en Previsora ha presentado un incremento importante en emisión a lo largo del primer semestre de 2013 con un 10,5% ascendiendo a \$52.797. Ello es producto de una importante gestión técnico comercial apalancada con la implementación de un modelo de comisiones más eficiente y agresivo.

Pese a lo anterior, la implementación del incremento de cobertura del amparo de gasto médico que inicio en Julio de 2012 ha obligado a la compañía a incrementar su reserva técnica en \$4.000 millones lo que ha impactado el devengo de manera importante y, como consecuencia ha generado un incremento del índice de siniestralidad para ubicarlo en 64,9% frente a un 60.1% de 2012. 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 julio, el portafolio de motos es del 61%; es decir, 6 puntos menos que en 2012.

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.

### **Vida Grupo**

Para el ramo de vida el crecimiento del sector es del 10,5% para un total de \$1.114.162 millones. Se destaca AIG quien tiene un crecimiento importante derivado de la reactivación de su actividad comercial en este ramo así como por incursionar en microseguros. Las compañías con la más alta producción en este ramo son Bolívar, suramericana y BBVA las cuales cuentan con el apalancamiento de productos de Hall bancario así como su participación en programas de mercadeo masivo. Las primas emitidas de Previsora decrecen en 2% como consecuencia de la pérdida del negocio de Ministerio de Defensa, lo cual adicionalmente ha generado un aumento en el índice de siniestralidad del 55% a 72% producto del menor devengo de primas.

### **Cumplimiento**

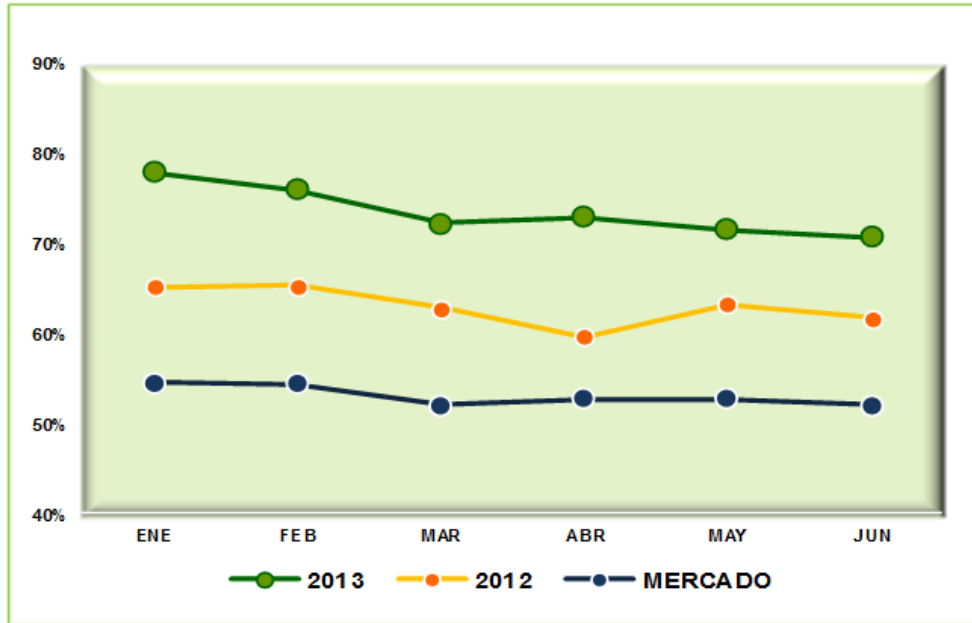
En el ramo el sector reportó primas emitidas a junio de 2013 por \$345.137 millones frente a 375.900 millones de junio de 2012, lo cual presenta una variación del -8%; esta reducción obedece a un menor nivel de contratación frente a la del 2012. Adicionalmente, la agresividad en la competencia ha generado un nivel de tasas notablemente más bajo que el año anterior. Se destaca el crecimiento de compañías como Seguros del Estado con \$59.286 millones (23%), Mapfre con \$23.693 millones (37%), Cardinal con \$4.316 millones (72%). El crecimiento de Seguros del Estado obedece al fortaleciendo en su área de suscripción, en el caso de cardinal si bien es cierto el total de las primas frente al total del mercado es cerca del 1%, también es cierto que es una compañía que quiere incursionar fuertemente en el ramo. En los siniestros incurridos el mercado presenta a junio de 2013 un total de \$49.231 frente \$69.019 millones de junio de 2012, con una variación del -28,7%.

Previsora en primas presenta un crecimiento del 5% a junio de 2013 de \$11.323 millones frente a 10.752 millones de junio de 2012; en incurridos presenta \$8.121 millones con una variación de 96% frente a 2012 que obedece fundamentalmente a las reclamaciones de la DIAN por devolución de impuestos.

### 3 Gestión Financiera

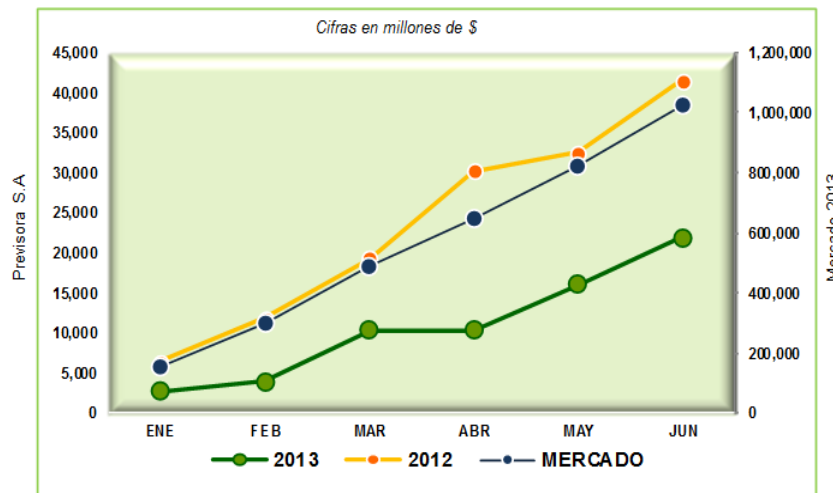
#### Evolución de Índice de Siniestralidad

Presenta tendencia similar a la del mercado, pero superior en cuanto al índice, debido principalmente a severidades de siniestralidad de ramos como: Autos- Min. Hacienda, Soat, Cumplimiento y Responsabilidad Civil.



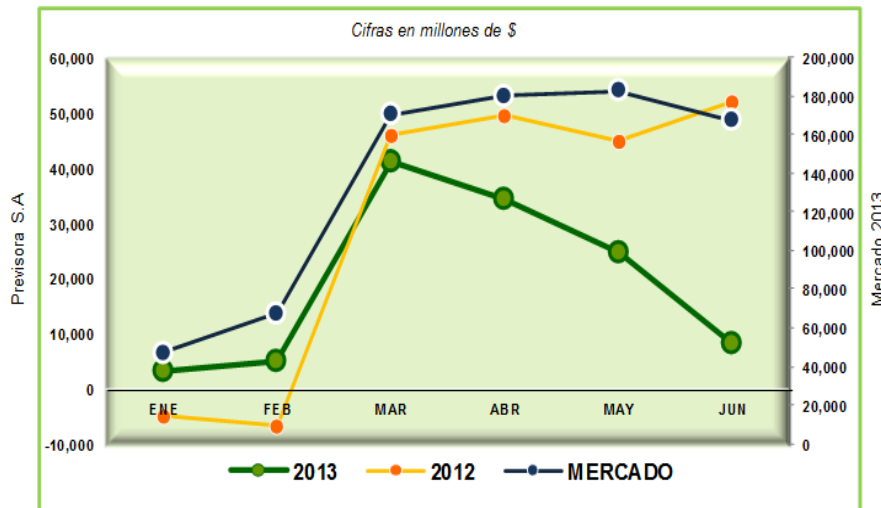
#### Evolución de Resultado Técnico Antes de Gastos de Operación

Presenta una tendencia similar al comportamiento de mercado. La variación respecto al 2012 corresponde al incremento de la siniestralidad en el 2013.



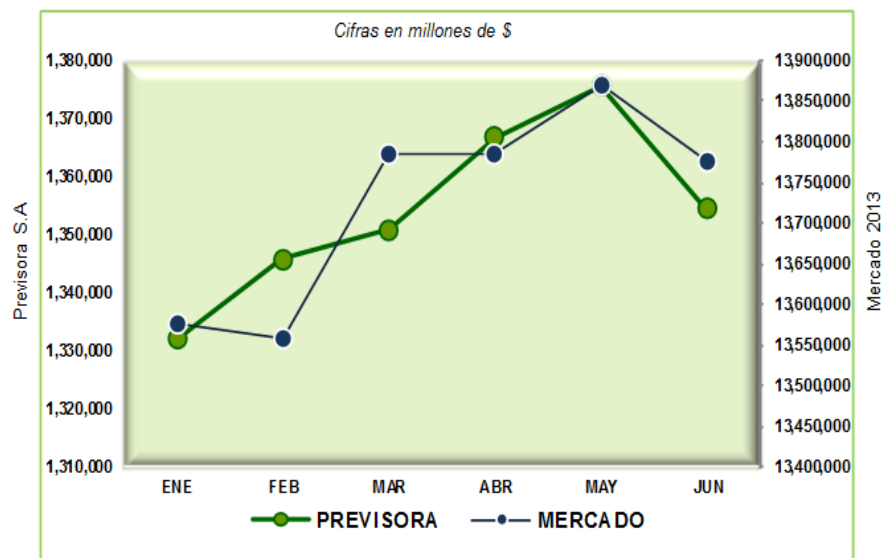
## Evolución de Resultado Operacional

Por condiciones del mercado y menor valor en dividendos recibidos en sus inversiones en acciones, se ve afectado el Resultado Financiero, que unido a un resultado Técnico negativo, genera un menor Resultado Operacional



## Evolución de Activo

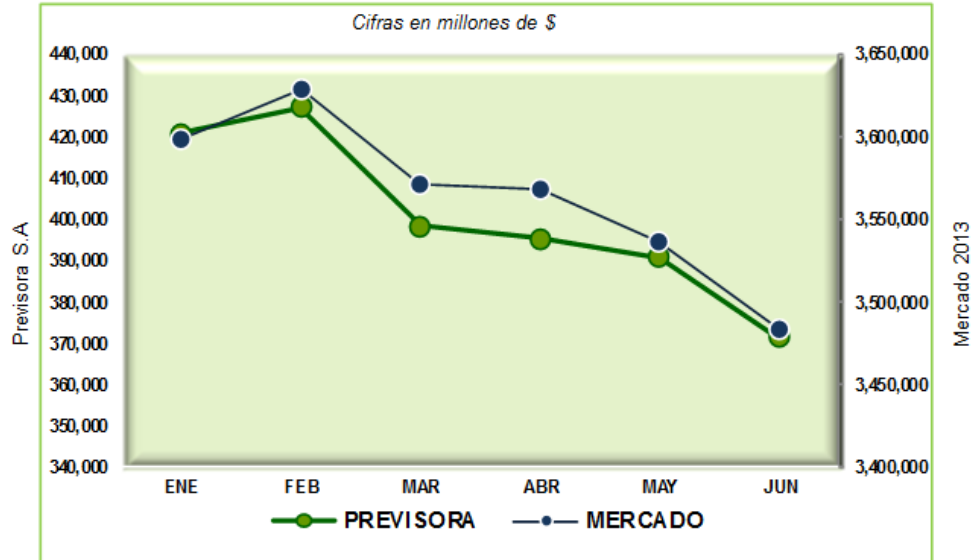
El comportamiento del Activo en lo corrido del año se ve afectado tanto en el mercado como en la Compañía, principalmente por la desvalorización presentada en las inversiones, producto de los incrementos en las tasas de los TES





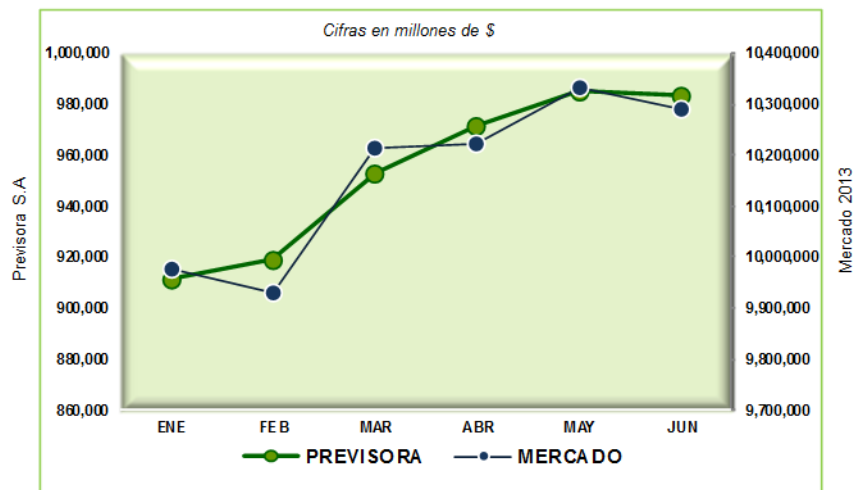
## Evolución de Pasivo

Crece acorde a la dinámica de constitución de reservas propias del negocio (Principal componente de los Pasivos)



## Evolución de Patrimonio

Presenta un comportamiento similar al mercado que se explica por la dinámica patrimonial en el mes de marzo por la distribución de utilidades y a partir de mayo por el efecto de la caída de los incrementos de los portafolios de inversiones de las Compañías de Seguros.



## 4 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:

- El VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$26.702 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR/Posición en Riesgo) de 4,74. El VaR de las acciones fue de \$6.313 millones con una participación del 23,6% dentro del VaR total. La posición de TES, CDT'S y Bonos el VaR llegó a \$9.086, con una participación del 34% del VaR total.
- A junio de 2013, se presentó un descenso de \$37.418 millones en la posición de las inversiones con riesgo de mercado, influenciado principalmente por la coyuntura negativa de mercado en materia de TES.
- Para Junio de 2013, el VaR de títulos de libre inversión (no respaldan la reserva) fue de \$4.071 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR Diversif/ Posición en Riesgo) de 1,6%, el 99,99% de estas inversiones corresponde a acciones y el porcentaje restante corresponde a carteras colectivas.

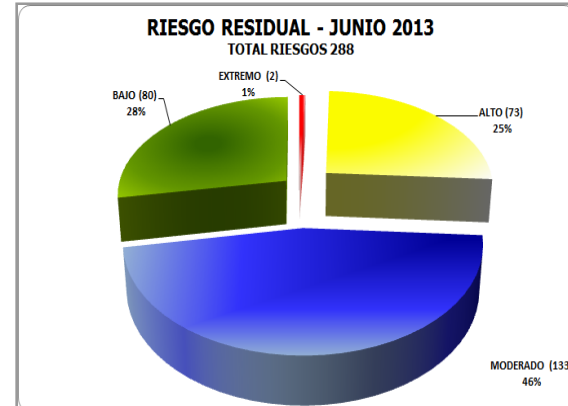
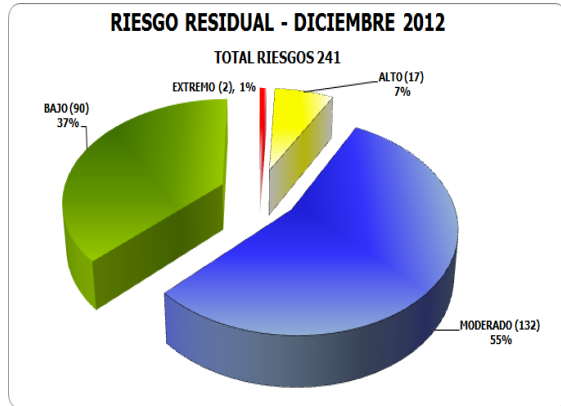
### Riesgo de Concentración:

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 2013:

- El 73.7% 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: Armenia, Estatal, Manizales, Medellín y Popayán.
- Dentro de la concentración por intermediario, el 18,5% de la producción se expidió a través de seis aliados estratégicos, concentrando \$55.106 millones de producción.

## Riesgo Operacional:

Durante el primer semestre de 2013 se actualizaron las matrices de riesgos y controles de los procesos que operan en la Compañía, consolidando un total de 288 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 28% y moderado del 46%, en tanto que los riesgos extremos y altos representaron el 26% 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 2013 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. Se ajustó la metodología para la medición del riesgo de LA/FT, mediante la inclusión de estadísticas sobre el comportamiento de los factores de riesgo y de los mecanismos de prevención y detección implementados. Los resultados a Junio de 2013, se resumen de la siguiente manera:

- El nivel de exposición inherente al riesgo de LA/FT se mantuvo concentrado en el 29% 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, Responsabilidad Civil, Incendio, Cumplimiento y Corriente Débil, debido a que participan con un 51% dentro de la producción total de la Compañía.
- El 69% de los ROS provienen de las Agencias, el 2% procede de Corredores y el 29% restante se deriva de las vinculaciones directas a través de Previsora.
- En ciudades como Medellín, Bogotá y Bucaramanga su riesgo se presenta por la ubicación geográfica.

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

# 5 Gestión Administrativa

## 5.1 Estrategia Corporativa

Teniendo en cuenta la dinámica del sector asegurador se realizaron ajustes a la estrategia de la Compañía y algunos componentes como la misión y visión, manteniendo como base el plan estratégico trazado para el periodo 2011-2014 denominado “El desafío de la competitividad”, actualizándolo para el periodo 2013 -2017.

<b>Misión</b>	Generamos tranquilidad, confianza y bienestar a nuestros clientes, protegiendo sus bienes y su patrimonio.
---------------	--

<b>Visión</b>	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.
---------------	--

Se dio continuidad y definieron nuevos proyectos que apalancarán la estrategia definida:

Algunos de los principales proyectos en ejecución durante el primer semestre del 2013, fueron:

- SOAT 3G
- Flexibilización de la planta y la estructura
- Recaudos
- Impacto de las NIIF (normas internacionales de información financiera)
- Automatización de Procesos BPM
- Gestión documental de reaseguros
- Gestión documental de contratos

Adicionalmente se ratificó la promesa de valor de la Compañía en sus dos componentes:

<b>Cientes Gobierno y Corporativo</b>	<b>Producto:</b> A la medida de sus necesidades, con un precio justo.
	<b>Servicio:</b> Atención especializada y personalizada
	<b>Canal de distribución:</b> Tradicional y grandes convenios
	<b>Incentivos:</b> Previsionarios para corredores de seguros
	<b>Imagen:</b> Solidez, protección, confianza y cercanía
<b>Cientes Pymes y personas</b>	<b>Producto:</b> Productos simples, con un precio justo
	<b>Servicio:</b> Atención ágil y oportuna
	<b>Canal de distribución:</b> Tradicional y alternativos
	<b>Incentivos:</b> Previsionarios para agentes y agencias de seguros
	<b>Imagen:</b> Solidez, protección, confianza y cercanía

## 5.2 Sistema de Gestión Integral

La Compañía, en su compromiso de lograr el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Integral, realizó acompañamiento a la gestión y fortalecimiento de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, logrando una adecuada administración y gestión de los elementos que lo comprenden: documentación, indicadores de proceso, formatos, interacciones y actividades.

Adicionalmente, y en cumplimiento con la estrategia cero papel y el plan de racionalización de trámites, se encuentra en ejecución la revisión de los documentos mínimos requeridos para el análisis y definición de siniestros en todos los ramos, así como los diferentes formatos asociados a este proceso, con el fin de lograr: 1) la disminución de los requisitos para el cliente al momento de avisar un siniestro y 2) optimizar el proceso al eliminar formatos innecesarios y utilizar electrónicamente el máximo número de formatos que generen evidencia al proceso. Esta propuesta tiene como fecha límite el 31 de diciembre de 2013.

En relación a la evaluación al modelo Estándar de Control Interno MECI presentado al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en febrero de 2013, se obtuvo una calificación de 94% en la implementación MECI vigencia 2012, demostrando que el modelo se encuentra en nivel alto (desarrollo óptimo según calificación del DAFP) y con evidencia de su sostenimiento y mejoramiento continuo. Así mismo se realizó la encuesta de Calidad, logrando un puntaje de 87% (ejemplo para otras Entidades del sector de acuerdo a puntaje del DAFP), lo cual demuestra la fortaleza del Sistema de Gestión Integral de la Compañía, enfocado en la satisfacción de los requisitos del cliente.

Como se indica año tras año, como parte del mantenimiento del Sistema de Gestión Integral se realizó la revisión de los procesos que lo componen, teniendo en cuenta los ajustes realizados en el Plan Estratégico Corporativo, en el que se validaron los cambios realizados y su impacto en los procesos. Igualmente la Compañía se está preparando para recibir la visita de auditoría del ente certificador en el mes de agosto.

### **5.3 Gestión del talento humano**

Previsora continúa avanzando en su objetivo de crecer y posicionarse cada vez con más fuerza en el mercado, por eso es de vital importancia contar con una Cultura Organizacional que apalanque la ejecución de la estrategia y que paralelamente fomente un talento humano más competitivo en un entorno laboral que brinde posibilidades de desarrollo intelectual y personal.

Para esto se han desarrollado diferentes programas los cuales han involucrado integralmente a las diferentes áreas de la compañía en pro del mejoramiento continuo:

#### **Planes de formación y capacitación internos:**

- Procesos de Cartera, Recaudo, Soporte Comercial y Administrativo
- Actualización procesos de Suscripción y Expedición
- Actualización Circular de Contratación
- Reforma Tributaria
- Implementación nueva herramienta iSOAT
- Capacitación técnica herramienta de Gestión Documental
- Capacitación virtual uso botón de contabilidad en caja ingresos
- Protección de datos
- Retención en la fuente-salarios
- Modelo Prevención de Fraude

#### **Planes de formación y capacitación externos**

- La licitación pública
- Taller prescripción en el contrato de seguros
- Congreso nacional en derecho disciplinario
- Diplomado en Business Process Management

- Diplomado en contratación estatal
- Seminario de actualización aspectos prácticos de la ejecución y elaboración del presupuesto público
- Alcont continuity & recovery week
- Tercer congreso internacional de recursos humanos
- Seminario internacional metodologías de estimación de reservas ibnr
- Coaching gerencial: key executive forums
- Seminario internacional metodologías de estimación de reservas ibnr
- Especialización en contratación estatal
- Seminario internacional metodologías de estimación de reservas ibnr
- Seminario "seguros de responsabilidad civil"
- Seminario "cláusulas de cooperación y control en los contratos de reaseguro"
- Curso especializado de suscripción de pólizas de cumplimiento
- Maestría en dirección de empresas MBA
- Congreso de servicios públicos y TIC
- Especialización en Seguros con la Universidad Externado de Colombia

### **Previsora Crece**

En el primer semestre del año Uniprevisora cambio su imagen y modernizó su plataforma siendo ahora PREVISORA CRECE. Esta herramienta ágil, dinámica y didáctica le permite al 100% ser autogestores de su aprendizaje, desarrollando cursos propios adaptados a las necesidades de la compañía en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos.

### **Programa De Cultura Organizacional “Sí Podemos”:**

Este programa busca direccionar y movilizar los comportamientos de nuestros funcionarios hacia el logro de los objetivos corporativos demostrando que Si Podemos. Se enmarca dentro de los cuatro pilares fundamentales definidos dentro de nuestra cultura organizacional: Innovación, competitividad, colaboración y autocontrol; hemos impactado al 100% del personal realizando capacitaciones y actividades encaminadas a fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso institucional.

### **Crecimiento profesional del talento humano**

Más del 35% de las vacantes generadas en el primer semestre del año 2013, fueron cubiertas por medio de ascensos de personal de planta.

## 7 Gestión Operativa y Tecnológica

En el primer semestre de 2013 la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología se ha enfocado a desarrollar desde la perspectiva operativa la ejecución de los siguientes aspectos:

- Iniciativa de atención de siniestros de baja de cuantía: Se está trabajando en las modificaciones operativas para reducir los tiempos de atención y definición de siniestros.
- Ejecución continua e implementación de mejoras sobre el proyecto de Gestión Documental y los procesos de análisis y definición de siniestros para todos los ramos de la Compañía:
- Desarrollos de 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, esto contribuye a fortalecer el sistema de Gestión de Integral de Previsora Seguros.
- Desarrollo de la funcionalidad de gestión electrónica para los procesos de Recobros y Salvamentos.
- 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.
- Contratación y ejecución de la firma de consultoría de Plan de Continuidad de Negocio, quienes nos brindarán durante el segundo semestre del año 2013 la asesoría en la estructuración del Sistema de Gestión de Continuidad de negocio.
- Participación puesta en producción del nuevo sistema de recaudo de código de Barras, en el marco de la implementación del proyecto Recaudos de la Compañía.
- 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.

La Gestión Tecnológica ha sido enmarcada dentro de los objetivos estratégicos corporativos, 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 productos que permiten cumplir con las necesidades de la organización y con los requerimientos de los entes de regulación y control como:

- Desarrollo del Impuesto CREE: Solución que permite hoy en día realizar el
- recaudo y transferencia del nuevo gravamen a la DIAN.
- Recaudos Código de Barras, elemento identificador con el cual la compañía puede mantener la información y estado de cartera de sus clientes así como las fechas y montos de pago del mismo, facilitándole al cliente su proceso de pago.
- Apoyo en la contratación y desarrollo de la implementación del nuevo servicio que soporta la expedición del ramo de SOAT(SOAT 3G) y su conectividad con el aplicativo CORE de la compañía.
- Apoyo en la contratación y desarrollo de la implementación de la nueva solución de Gestión Presupuestal y su conectividad con el aplicativo CORE de la compañía.
- Desarrollo Gasto Medico, implementación de las nuevas disposiciones legales con respecto a la administración y gestión del límite de cobertura.

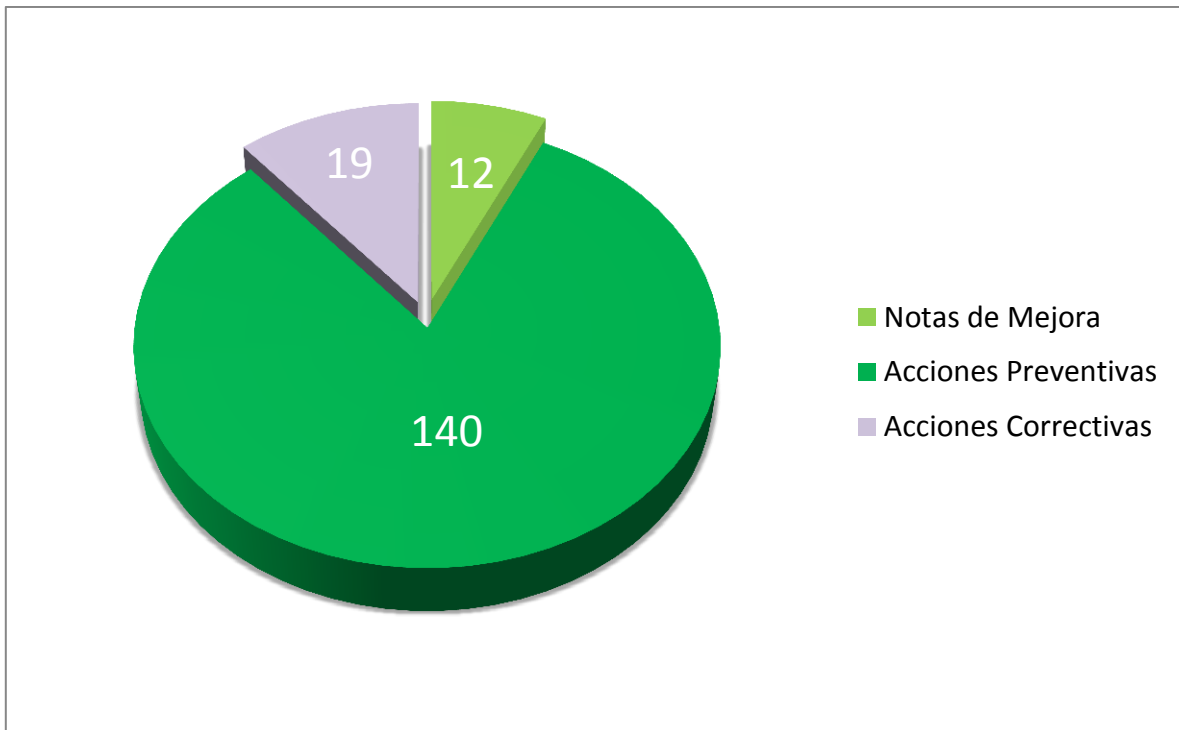


Adicionalmente a lo anterior se han venido ejecutando acciones tendientes a continuar con el fortalecimiento de los esquemas de seguridad informática de la Previsora y que consisten en la implementación de soluciones integrales de seguridad para la red LAN, de cliente final y de Servidores, que permiten: Controlar el acceso a la red de datos de Previsora (únicamente a personal y servicios autorizados), analizar y controlar el tráfico de datos de la red de Previsora, bloquear la propagación de virus entre redes, cifrar conexiones sensibles, controlar la protección de los puertos ante ataques de red, por otra parte se viene trabajando en la alineación de la recuperación tecnología (DRP) con las necesidades del negocio planteadas en el documento de análisis de impacto al negocio(BIA), proponiendo escenarios de recuperación Tecnológica que permitan la subsistencia de la compañía ante un evento no previsto.

## 8 Sistema de control Interno

En desarrollo de las evaluaciones independientes que realiza la Oficina de Control Interno, para los planes de acción se han propuesto acciones de mejora, de manera gráfica se muestra la distribución según se trate de acciones preventivas, correctivas o notas de mejora y los elementos del sistema de control interno a los cuales se encuentran asociadas.

### Acciones de mejora formuladas durante el primer semestre



# Elementos de control Interno asociados a las acciones de mejora - Primer semestre 2013

