



PREVISORA
SEGUROS

**Informe de
Gestión
1er semestre
2017**

Tabla de contenido

1. Entorno Económico

- 1.1 Entorno económico mundial
- 1.2 Entorno económico interno

2. Industria Aseguradora en el mundo y Colombia

3. Desempeño de la compañía

- 3.1 Gestión Comercial
- 3.2 Gestión Técnica
 - 3.2.1 Comportamiento de los principales ramos
- 3.3 Gestión Financiera
 - 3.3.1 Evolución del Activo
 - 3.3.2 Evolución del Pasivo
 - 3.3.3 Evolución del Patrimonio
 - 3.3.4 Evolución de Resultados
 - 3.3.5 Indicadores Financieros
- 3.4 Administración y Gestión del Riesgo
 - 3.4.1 Riesgo del Mercado
 - 3.4.2 Riesgo de Concentración
 - 3.4.3 Riesgo Operacional
 - 3.4.4 Riesgo Legal
 - 3.4.5 Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo (LA/FT)
 - 3.4.6 Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- 3.5 Gestión Administrativa
 - 3.5.1 Sistema de Gestión Integral
 - 3.5.2 Estrategia Corporativa
 - 3.5.3 Gestión y formación del Talento Humano
 - 3.5.4 Clima organizacional

- 3.6 Gestión Jurídica
 - 3.6.1 Procesos Judiciales
 - 3.6.2 Procesos Judiciales, Fiscales y procedimientos administrativos (vías gubernativas)
 - 3.6.3 Conciliaciones y transacciones
 - 3.6.4 Plan de depuración
 - 3.6.5 Gerencia Jurídica
 - 3.6.6 Nuevo modelo de operación de procesos judiciales
 - 3.6.7 Acciones de tutela
 - 3.6.8 Créditos hipotecarios Funcionarios
 - 3.6.9 Contratación
 - 3.6.10 Monitoreo Agenda Normativa
 - 3.6.11 Gerencia de indemnizaciones
- 3.7 Gestión Tecnológica y Operativa
 - 3.7.1 Gestión Tecnológica
 - 3.7.2 Gestión Operativa
 - 3.7.3

4. Evaluación del sistema de control interno

5. Responsabilidad Social, Ambiental y Gobierno Corporativo

1. Entorno económico

1.1 Entorno económico mundial

El 2017 inició con la posesión del presidente electo de los Estados Unidos, Donald Trump, por los próximos 4 años, es decir hasta el 2021. En principio, en el mercado se evidenció un sentimiento de gran euforia ante las políticas que promovía en cuanto a inversión y gasto público, reducción en impuestos y la desregularización de los mercados financieros, como la abolición de la Ley Dodd Frank firmada por su antecesor, Barack Obama, con la cual se reformó Wall Street y la protección a los consumidores financieros.

A pesar de ello, este sentimiento se ha ido apaciguando, desde que tuvo su primer traspie ante el Congreso de los Estados Unidos cuando buscaba derogar la Ley de Sanidad, firmada igualmente por su antecesor y denominada Obamacare. Adicionalmente, los continuos pronunciamientos que ha hecho en contra de las pruebas balísticas realizadas por Corea del Norte han generado que la incertidumbre y la incredulidad se apoderen de los mercados financieros globales.

Pero las dudas que existen en cuanto a política fiscal no ha sido impedimento para que durante el 2017 los principales índices accionarios de la plaza neoyorquina hayan alcanzado reiterativamente máximos históricos. El Dow Jones cerró el semestre en 21.349,63 puntos. Este excepcional comportamiento se ha debido principalmente a los datos macroeconómicos estadounidenses que continúan mostrando la recuperación de la principal economía mundial y a la política monetaria, que en cabeza de la Reserva Federal ha aumentado las tasas de interés en sus dos reuniones trimestrales, ubicándola a cierre del primer semestre en el rango del 1.00% - 1.25% como lo descontaba el mercado. Además, iniciaron la discusión sobre el recorte en el balance de activos (USD 4.2 trillones) por parte de la FED (Federal reserve system), lo cual se espera que empiece desde el mes de septiembre de 2017 de manera moderada.

En Europa, el año inició con el temor sobre las elecciones parlamentarias y presidenciales en Holanda y en Francia, en los que partidos promotores de medidas proteccionistas, entre ellas el retiro de estos países de la Unión Europea se encontraban entre los partidos con mayor aceptación en la población, sin embargo, el resultado adverso para los intereses de la Unión Europea no se materializaron.

En cuanto a política monetaria por parte del Banco Central Europeo (BCE), el mayor cambio ocurrió en marzo, como lo había anunciado en diciembre, en donde la compra de activos denominado el QE por su denominación en inglés, cambio de

EUR 80 mil millones a EUR 60 mil millones. Adicionalmente, en la reunión del mes de junio del (BCE) su presidente, Mario Draghi, dio señales confusas en cuanto a un cambio de las actuales políticas monetarias, como es la tasa de interés en 0% y su plan de compra de activos financieros. Lo anterior, ha favorecido que para la última semana del semestre, el Euro llegara a USD 1.1413, nivel máximo en el último año.

1.2 Entorno económico interno

El 2017 a nivel local inició con la entrada en vigencia de la Reforma Tributaria Estructural, en la que el mayor impacto estuvo en el aumento de los impuestos indirectos al consumo como es el IVA el cual pasó del 16% al 19%. Con esta reforma, las agencias calificadoras de riesgo mantuvieron la calificación de largo plazo en moneda extranjera a Colombia en BBB. Sin embargo, dos de ellas dejaron constancia sobre el preocupante nivel de endeudamiento de la Nación. Antes de finalizar el semestre, algunas de ellas se volvieron a pronunciar sobre el Marco Fiscal de Mediano Plazo publicado por el gobierno en el mes de junio, el cual lo calificaron como optimista en cuanto al cumplimiento en el déficit de la regla fiscal para el 2018 y 2019.

En cuanto a indicadores macro, la inflación inició el año por fuera del rango meta del Banco de la República (5.47%), no obstante, para el último mes del semestre y después de 29 meses, la inflación se volvió a ubicar en el rango meta del Banco de la República (3.99%). A pesar de esta caída en el Índice de Precios al Consumidor (IPC), se espera que para segundo semestre esta vuelva a repuntar y vuelva a ubicarse por fuera del rango meta.

Con relación al crecimiento de la economía, indicadores como producción industrial, ventas al por menor y confianza del consumidor, además del crecimiento del PIB en 1er trimestre que se ubicó en 1.1% respecto al mismo periodo de 2016, han mostrado un deterioro de la economía nacional.

Es así, como la Junta Directiva del Banco de la República ha continuado con los recortes sucesivos de la tasa repo, que inició con la disminución de 25 pbs en diciembre de 2016, la cual pasó del 7.75% al 7.50%. Y que finalmente cerró el semestre en 5.75%, lo que representó una última reducción de 50 pbs.

Con el estímulo en el recorte en la tasa de interés por parte del Banco de la República, el gobierno espera que sea el incentivo que necesita la inversión, el consumo y el gasto para el segundo semestre y poder lograr un panorama más alentador.

2. Industria aseguradora en el mundo y Colombia

En los últimos años Colombia se ha transformado en un mercado ideal para la industria aseguradora, de hecho han ingresado y se esperan continúen ingresando nuevas compañías de seguros al mercado colombiano. Su comportamiento ascendente se compara con algunos países de la región y se espera que la cultura de aseguramiento continúe en ascenso en el país.

Hoy por hoy, los servicios con mayor desarrollo en el país son los seguros de personas, que cubren los riesgos que puedan afectar su existencia, integridad y salud.

El sector asegurador puede tener razones para hablar con optimismo sobre el futuro cercano y apostar por un mayor dinamismo en las líneas de negocios de afinidad, propiedad y beneficios. Las expectativas de crecimiento se basan en variables como el empleo, las grandes obras de infraestructura y movilidad, entre otras.

La industria aseguradora mundial continúa bajo un esquema de mercado blando, esto a pesar de los eventos catastróficos presentados en 2016 que representaron pérdidas representativas para el sector y muy superiores a las de 2015, incluyendo eventos como el Huracán Matthew, inundaciones en Estados Unidos y algunos países de Europa y terremotos en Japón.

Dado lo anterior, y dada la entrada de nuevas compañías en el mercado y las amplias capacidades de reaseguro, las tasas siguen con tendencia a disminuir, las cuales a pesar de la entrada en vigor de la obligación de las compañías de constituir la reserva de insuficiencia de primas, hecho que se esperaba llevar a una estabilización de tarifas, la cual se prevé no se dará sino hasta el primer semestre de 2018 en el mejor de los casos.

El reporte de Fasecolda para junio de 2017 señala que el valor de las primas emitidas por las compañías de seguros presentó un crecimiento del 4% en seguros generales y un 14% en seguros de vida, para un consolidado total del 10%, si a este valor le restamos el promedio de inflación durante el primer semestre, se obtiene un crecimiento del 5.4%.

Debe señalarse que este crecimiento en seguros generales se ha apalancado en un alto porcentaje en el ramo de automóviles que ha crecido en un 17%, dado por el aumento en la tasa de cambio que ha influenciado el costo medio de reparación

por el mayor valor en repuestos, lo que conlleva aumento en las primas, así como el incremento superior al 7% en el número de automóviles.

Algo positivo para el sector de seguros generales es que la siniestralidad se ha mantenido en un índice similar comparado con el mismo periodo de 2016, en el orden del 55%. Se ha presentado un aumento significativo en comisiones, lo que puede significar que a las compañías de seguros les ha implicado para mantener o ganar negocios ofrecer comisiones más altas, lo que ha afectado negativamente el resultado técnico.

Las primas devengadas aumentaron en un 7%, en mucho por los ramos de autos y SOAT, cuyo crecimiento es debido simplemente al aumento en el salario mínimo, este efecto del crecimiento del devengo ha permitido mantener el índice combinado en el 109%, el mismo valor reportado para el primer semestre de 2016.

3. Desempeño de la compañía

3.1 Gestión Comercial

Durante el primer semestre de 2017, Previsora enfocó su gestión comercial en mantener el liderazgo en el sector estatal mediante la participación activa en las cuentas rentables del sector oficial, logrando mantener programas de seguros muy importantes; fortaleciendo continuamente la imagen y buenas prácticas en el mercado de las licitaciones a través de servicio permanente; de igual forma, dando soporte al cliente final por medio de seminarios de contratación estatal en seguros en alianza con entes de control regionales en ciudades fuera de Bogotá como: Popayán y Armenia. Para el segundo semestre de 2017 se prevé realizar esta actividad en las ciudades de Bucaramanga, Cartagena, Neiva e Ibagué entre otras. Con esta estrategia se espera concientizar a los clientes para que aseguren debidamente sus bienes e intereses bajo su responsabilidad, con el objetivo de que se incrementen presupuestos y se adecuen las condiciones de aseguramiento, trayendo consigo un aumento en los ingresos por venta (mayor facturación de primas).

Al cierre de junio, la efectividad en las adjudicaciones por licitaciones se ha dado en un 80% sobre el total de las presentadas.

A través de Colombia Compra Eficiente contamos con dos contratos marcos para comercializar productos de SOAT y Automóviles a las entidades del Estado alcanzando ventas en el primer semestre de \$19.821 millones.

La estrategia de la compañía está también enfocada en el crecimiento y penetración del mercado privado medio y la incursión en el segmento de personas al interior de estas empresas. Para alcanzar estos objetivos, se realizará durante el segundo semestre una investigación buscando conocer el segmento de las Pymes, entendiéndolo como uno de los sub segmentos del mercado corporativo medio. El resultado de la investigación permitirá entender este segmento a nivel país y por tamaño de ciudad, así como identificar las necesidades de seguros y los riesgos que identifican este tipo de empresas.

En conjunto con el área técnica, se están desarrollando ofertas de valor para el segmento de Pymes, con el fin de definir un plan comercial apoyado en una estrategia de mercadeo relacional y de mercadeo digital para trabajar comercialmente una base de datos de la Cámara de Comercio y Bogotá y de otras ciudades adscritas a esta, adquirida recientemente por la compañía.

Previsora trabaja en fortalecer y mantener las relaciones con aliados estratégicos rentables, por medio de campañas y actividades puntuales en las fechas más relevantes, teniendo acciones de relacionamiento con los grupos de interés, mayor conocimiento del cliente y determinando estrategias según plaza, segmento y ramo.

A través de los aliados estratégicos (agentes, agencias y corredores), se registraron primas por valor de \$325.456 millones, lo que representó el 85% del total de las primas emitidas. Este canal cuenta con un plan de fidelización llamado Previpass, con el cual se incentivan las ventas rentables, crecimiento y el mantenimiento de la cartera al día; hubo 93 aliados que ganaron el año pasado por ventas y resultado técnico, los cuales participaron en el plan de formación a Rusia que se llevó a cabo entre el 28 de abril y 7 de mayo del 2017.

Para el segundo semestre, se continuará con la consolidación del canal de corredores desarrollando planes de incentivos y realizando seguimiento a los indicadores de crecimiento según el presupuesto de la compañía. Este canal alcanzó en el primer semestre de 2017 un total de primas de \$80.404 millones.

Para el primer semestre del año 2017, Previsora contó con 1.342 Puntos de venta, distribuidos en su mayoría en grandes operadores entre los cuales se destacan: Massive Seguros, Andrés Gómez, OLS, Pote Seguros, Alianza Seguros entre otros. En convenios contó con aliados como: Biomax, Car & Co y Euro entre otros, que representan 69 puntos de venta, alcanzando ventas por valor de \$87.339.9 millones. Para el ramo de Automóviles contó con delegación de venta y expedición a aliados con 274 puntos a nivel nacional.

Para este primer semestre, se centralizó el manejo para administrar y controlar la operación de SOAT a través de la Gerencia de Canales, con procesos de comercialización, disminución de la carga operativa en las sucursales y puedan focalizar ventas en otros ramos rentables; de igual forma controlar la venta rentable del SOAT por zonas y/o clase de vehículos; mejorar el recaudo (control permanente a cartera); optimizar costos en sucursales y fuerza de ventas y fortalecer la relación con aliados rentables.

Adicionalmente, este año primer semestre se consolidaron, dos (2) Unidades de negocio Tercerizadas (UNT) las cuales están ubicadas en la ciudad de Bogotá, con el objetivo de colocar de manera exclusiva productos de Previsora, a través de agentes y agencias, alcanzando ventas en el primer semestre de \$2.238 millones.

Las primas emitidas a junio de 2017 totalizaron \$382.877 millones, registrando un cumplimiento del 100.2 % frente al presupuesto; los ramos generales (sin SOAT) crecen en 6.5% frente al primer semestre del año pasado

En cuanto al proceso de cartera se implementó el producto PreviCrédito (Financiación de Primas) para el ramo de Automóviles, estrategia que permite aumentar los ingresos de la compañía. Es así, que al corte del 30 de junio de 2017 se colocaron créditos por valor de \$3.102 millones causando ingresos por intereses por el orden de \$316 millones.

Respecto a los indicadores del primer semestre de 2017, los recaudos ascendieron a la suma de \$394.539 millones y la rotación se registró en 58 días.

Servicio al cliente realizó la gestión en el proceso de PQRS para 1806 casos y 867 derechos de petición atendidos durante el primer semestre. En lo que corresponde al contact center, se atendieron 120.109 llamadas efectivas. Asimismo, se desarrollaron las capacitaciones en Educación Financiera, con charlas a 494 ciudadanos en las Ferias Nacionales de Servicio realizadas por el DNP (Departamento Nacional de Planeación) en el Carmen de Bolívar e Ipiales-Nariño junto los talleres de formación efectuados con el apoyo de Fasecolda en donde se

contó con la participación de 60 asistentes del Departamento Administrativo de la Función Pública. A nivel interno, se realizaron las charlas del Defensor del Consumidor Financiero para los funcionarios de casa matriz.

3.2 Gestión Técnica

3.2.1 Comportamiento de los principales ramos

Gerencia de seguros generales y ramos técnicos

Incendio y Líneas Aliadas

A corte de junio 2017, Previsora se encuentra en el 5º lugar en primas emitidas¹ registrando un crecimiento del 38%, pasando de \$26.573 millones (Junio 2016) a \$36.698 millones en el primer semestre de este año. Entre otros, por el ingreso de las primas de los negocios Oleoductos (Bicentenario, De los Llanos, Central y de Colombia) así como Cenit Transporte & Logística y otros clientes representativos de los sectores Oil & Gas, Power e Industrial en general.

Asimismo, este semestre las primas devengadas netas aumentaron en un 30% ubicándose en \$10.523 millones frente a \$8.075 millones del mismo periodo del año anterior, producto en gran parte del considerable crecimiento en nuestro producto de Áreas Comunes principalmente en las zonas de Valle, Antioquia y Eje Cafetero, así como la consolidación de otros negocios de Daños Materiales como Concesión Sabana de Occidente y la renovación de Universidad Nacional, entre otros.

El resultado técnico antes de gastos operacionales a cierre del primer semestre de 2017 fue de \$8.803 millones, mejorando un 64% respecto de junio 2016 que registró un RTAG de \$3.520 millones, en concordancia con el mantenimiento de la siniestralidad incurrida y apalancado por el aumento del devengo.

En cuanto al resultado técnico después de gastos, el primer semestre de 2017 ha sido positivo arrojando \$2.729 millones, frente a \$489 millones de junio 2016 influenciado en gran parte por una reducción general de los gastos administrativos de la compañía.

¹ Posición de acuerdo con el BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS No. BE031-2017 emitido por Fasescolda.

En materia de siniestralidad, el incurrido se ha mantenido en un 15% a junio 2017 Vs. 14.8% a junio 2016. Lo anterior, pese al impacto de las emergencias de Mocoa (finales de Marzo) y Manizales (finales de Abril) que si bien dejaron reclamos importantes para la compañía, gracias a los buenos índices de siniestralidad logrados en el resto de meses por las buenas prácticas de suscripción aplicadas, la adecuada administración de riesgos y el oportuno control de pérdidas permiten contar con un índice satisfactorio a cierre de este semestre.

Ramos Técnicos – ingeniería

Para junio de 2017, en los ramos de ingeniería se presentó un crecimiento del 7% con respecto al mismo periodo del año 2016, esto especialmente apalancado por el ramo de *Todo Riesgo Contratista*, donde se han realizado algunos negocios importantes en obras de infraestructura, maquinaria petrolera y pólizas de seguros decenal, de igual manera en *Rotura de Maquinaria* se observa un aumento en primas emitidas debido a la suscripción de cuentas relevantes del sector energético, especialmente GENSA. Por lo contrario, en corriente débil existe un ligero decrecimiento con respecto a 2016, aunque se espera mejora en el segundo semestre especialmente con la renovación de cuentas como ETB y Aerocivil.

A pesar del crecimiento en primas emitidas, las primas devengadas se mantienen prácticamente en el mismo nivel que en 2016, aun así el resultado de siniestralidad se ve ampliamente favorecido por una disminución en los siniestros incurridos del 54%, pasando de una siniestralidad del 50% en 2016 al 23% en junio de 2017.

Dado lo anterior, el resultado técnico mejora ostensiblemente estando en -\$2.010 millones en 2016 a -\$ 610 millones en 2017, lo que indica una mejora en el resultado, obteniendo finalmente un índice combinado del 110% que es mejor que el promedio del mercado que esta en el 119%.

Se espera que estos resultados mejoren aún más en el segundo semestre con la suscripción de importantes pólizas del sector energético, estatal y la emisión de otras pólizas de infraestructura, mejorando el devengo, la siniestralidad y el resultado.

Seguro Agrícola

Para junio de 2017, se refleja un aumento importante en primas emitidas pasando de \$ 5 millones en 2016 a \$ 1.609 millones en 2017 esto por la suscripción de

negocios de banano y la renovación de las cuentas de tabaco, siendo Previsora la compañía que más crece porcentualmente en primas emitidas en el mercado. Lo anterior, también se ve reflejado en primas devengadas, lo cual aunado a un importante descenso en los siniestros incurridos, permiten reflejar una excelente siniestralidad del 8%, obteniendo un mejor resultado técnico e índice combinado con respecto a 2016. Se espera un aumento significativo en primas en el segundo semestre por la emisión de renovaciones y nuevos negocios, especialmente en banano y posible aseguramiento de cultivos de palma.

Transportes

En el 2017 se ha presentado decrecimiento en primas emitidas con respecto al 2016, esto por la pérdida de algunos negocios significativos, especialmente SAB Miller. Aun así, el nivel de primas devengadas no disminuye significativamente.

Los siniestros incurridos disminuyeron de manera notoria mejorando de manera significativa la siniestralidad del ramo la cual pasa del 54% en junio de 2016 al 25% en junio de 2017, estando por debajo del promedio del mercado que es del 33%, este efecto se ha obtenido por un constante trabajo en depuración de reservas y análisis permanentes de negocios deficitarios con cambios en condiciones o cancelación de cuentas.

Con los resultados anteriores, se ha mejorado el resultado técnico en un 32% y el índice combinado paso del 116% en 2016 al 112% en 2017, resultados que se espera mejoren aún más en el segundo semestre de 2017.

Gerencia de patrimoniales y vida

Vida Grupo

Al primer semestre de 2017, este ramo es el que presenta resultado técnico más alto de la compañía por \$6.047 millones así como una utilidad de \$7.011 millones.

Esto se explica por diferentes factores entre los que destaca:

- Suscripción ortodoxa del ramo.
- Ramo con alto devengo de primas pues los niveles de cesión a los reaseguradores son bajos y las vigencias rara vez superan un año.

- Eficiente esquema de reaseguros no proporcionales que protege a la compañía en caso de siniestros que desvíen la siniestralidad.
- Mejoramiento notable del orden público lo que impacta positivamente en la tasa de mortalidad en general de la población colombiana pero que cobra aún más fuerza en negocios como POLICÍA NACIONAL donde el conflicto armado con las FARC generaba mayor mortalidad.
- Mantenimiento de cuentas rentables y depuración de aquellas que conforme al análisis de suscripción, son deficitarias para Previsora.

Conforme a las cifras de FASECOLDA, a junio de 2017, Previsora muestra un crecimiento de 16% que se muestra muy superior al mostrado por el mercado que es sólo del 10%; PREVISORA ocupa el lugar 16 en primas emitidas en toda la industria. No obstante, muestra el tercer mejor índice combinado de todo el sector asegurador.

Responsabilidad Civil

Después del ramo de Vida Grupo, al primer semestre Responsabilidad Civil es el ramo con la mayor utilidad alcanzando \$5.150 millones; así mismo es el segundo ramo con el resultado técnico más alto logrando obtener por este concepto \$2.507 millones. Lo anterior, se explica principalmente por:

- Suscripción ortodoxa del ramo.
- Mantenimiento de cuentas rentables y ajuste o depuración de aquellas que conforme al análisis de suscripción, son deficitarias para Previsora.
- Incorporación de programas de administración de riesgos para las principales cuentas de RC Clínicas y Hospitales.
- Baja incidencia de siniestros de alto impacto para este periodo.
- Adecuada dinámica de constitución y liberación de reservas de siniestros avisados.
- Liberación de reserva de insuficiencia de primas por \$698 millones.

Respecto a primas emitidas, Previsora decrece en 6% respecto de las primas logradas al mismo periodo del 2016; esto obedece a la tendencia en años pasados de contratación de seguros a largo plazo (hasta 3 años) con una única emisión; adicionalmente, a la depuración de algunas cuentas deficitarias principalmente en el segmento de RC Servidores Públicos y RC Clínicas y Hospitales, así como menor contratación de seguros derivada de la actividad petrolera.

El mercado en este ramo no muestra crecimiento en este periodo, debido a algunas de las causas ya enunciadas así como por una constante presión comercial de menores tasas por efectos de una mayor oferta de aseguradoras en este segmento.

Cumplimiento

Al primer semestre de 2017, el ramo de Cumplimiento presenta un crecimiento importante en primas alcanzando \$11.277 millones que equivalen a una variación de 25% frente al mismo periodo del año anterior. Sin embargo, el resultado técnico no se muestra en perspectiva positiva, arrojando -\$3.694 de resultado técnico después de gastos; esto obedece principalmente a:

- Constitución de reserva de insuficiencia de primas por un neto de \$1.672 millones.
- Constitución de reserva de siniestros de pólizas a favor de COLJUEGOS por \$1.500 millones aprox. los cuales si bien tienen una posibilidad de recobro cercana al 100%, solo se podrán pagar (y obviamente recobrar) una vez COLJUEGOS profiera la respectiva liquidación, para lo cual pueden pasar hasta un máximo de 2 años.
- Reserva de caución judicial póliza Villavicencio – Tomador LA PRIMAVERA DESARROLLO Y CONSTRUCCIÓN S. EN C; la cual se encuentra en discusión judicial al momento de escribir este informe; este siniestro tiene a este periodo constituida reserva por \$1.000 millones; esta póliza está contra-garantizada en un 50% por un encargo fiduciario pero al igual que los casos anteriores, solo se podrá optar por el recobro una vez se realice el pago y esto solo procederá cuando un ente jurisdiccional realice el mandamiento correspondiente.

No obstante, el crecimiento de Previsora, el cual se explica por un negocio puntual (Unión Vial Rio Pamplonita S.A.S.), el mercado a junio 2017 decrece en 14% lo que se torna algo delicado para el ramo puesto que es importante recordar que a 2016 el ramo decreció 25% aprox. Frente al 2015; esta situación se explica principalmente por:

- Necesidad de algunas compañías nuevas en el mercado de Cumplimiento, por mostrar crecimientos lo que presiona de una manera alta las tasas a la baja.
- Desaceleración de la economía especialmente en actividades relacionadas con el ramo.

- Bajos niveles de inversión por parte del Gobierno nacional y/o entes territoriales

Autos

El crecimiento del ramo autos en el mercado con corte a junio de 2017 fue del 17.30%, en primas emitidas, a pesar que en el año continuó la caída en las ventas de vehículos cero kilómetros en un 3.50%, pasando las ventas en unidades en el 2016 de 117,243 al 2017 con 113,101; la causa de esta desaceleración se debe a la menor dinámica de la economía, la caída en la demanda interna, el incremento en las tasas de interés. El crecimiento en las primas emitidas se debe a ajustes que el mercado viene haciendo a la tarifa, a la valorización de los vehículos y la dinámica en la transacción de los usados.}

La compañía presentó un crecimiento en primas emitidas del 13.30%, cerró el semestre con una producción de \$92,215 millones, apalancado con un crecimiento en la participación del sector oficial de más de 5% por cuentas como Policía Nacional por mayor vigencia durante este año. La siniestralidad con un importante impacto, deteriorándose frente al año anterior al pasar 62.70% al 80,2%, debido al arranque del año con el nuevo modelo de indemnizaciones del ramo que al cierre del semestre se observa estabilizado, afectación importante por los hurtos al presentarse un incremento en las unidades hurtadas del 36% y en valor asegurado del 72% (\$2.692 millones más que el año anterior).

Los efectos anteriores Previsora los ha venido atacando con la actualización de notas técnicas, con el estudio realizado con la Gerencia de Actuaría, que ha llevado a realizar ajustes de tarifas por plazas, marcas, modelos y líneas, ajustes en políticas de suscripción con incremento de deducibles en el segmento livianos, incremento en las primas mínimas, que han sido parametrizados y controlados en el sistema de emisión. Asimismo, se ha cancelado o modificado los convenios de producción con aliados tanto en tasas como en comisiones; de esta manera interviniendo las diferentes variables del negocio.

SOAT

El ramo decreció en primas emitidas en un 27% frente al primer semestre del año 2016 y el valor de primas devengadas decreció un 16%, este decrecimiento se debe a la estrategia de recomponer el parque automotor que se tenía en este mismo periodo el año pasado con los nuevos convenios, lo que disminuyó el valor del ingreso de cámara de compensación en un 59%; la siniestralidad del ramo se ubicó en el 97.78% frente a un 67.87% al mismo periodo del año anterior, este

crecimiento es el resultado del menor ingreso de compensación y disminución de primas contrastando con los siniestros de la exposición de las pólizas emitidas en el año anterior.

Oficina de administración de riesgos, control de pérdidas e investigación y desarrollo

El Ministerio de Hacienda en el Decreto 4865 el 22 de diciembre de 2011 estableció las normas para el cálculo de reservas técnicas en el seguro de Terremoto, la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular Externa 011 del 2 de abril de 2013 y Circular Externa 109 del 9 de diciembre 2014 implemento el formato 506 - proforma F.3000-87, con el cual todas las compañías de seguros deberán reportar la información de los riesgos vigentes asegurados con cobertura del amparo de terremoto que será utilizada para el adecuado cálculo de las reservas técnicas que respaldan la operación del ramo.

Desde la puesta en producción en junio de 2014 del proyecto de Georreferenciación a la fecha contamos con la información completa de 64.122 riesgos georreferenciados.

Las transmisiones del informe INF24 requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia se ha realizado dentro de los plazos establecidos; al 30 de junio de 2017 se envió información completa, verídica y recopilada en sitio del 93.47% de los de 20.477 riesgos vigentes.

Previsora trabaja con personal de las sucursales y proveedores externos que realizan inspecciones de riesgos para Georreferenciar todos los riesgos asegurados, en febrero de 2017 se realizaron tres contratos con firmas de inspectores las cuales en coordinación con esta oficina realizarán inspección de daños y termografías.

En combinación con nuestros aliados estratégicos, Fasecolda y el Ministerio de Hacienda se busca la consecución de toda la información de los bienes asegurados por el Estado colombiano que es en gran medida el porcentaje de riesgos de los cuales no contamos con la totalidad de la información.

La oficina de Administración de Riesgos realiza directamente inspecciones de daños e informes termográficos, coordina el seguimiento a más de 15 riesgos de Seguros Patrimoniales.

Seguimos realizando desarrollos en el *Banco de Inspecciones*, esta aplicación nos permite realizar los seguimientos, controles, depuración y actualización de las recomendaciones, subjetividades y garantías contenidas en los informes de inspección mejorando con ellos sustancialmente la calidad en la suscripción de negocios, al 30 de junio de 2017 se han realizado los seguimientos mensuales a todos los negocios Facultativos, no delegados y con condiciones especiales que controla esta Oficina sobre las recomendaciones, garantías o subjetividades que están plasmadas en los informes de inspección.

Previsora continúa brindándole la apoyo valioso al proceso de Innovación y Desarrollo que ha tomado muchísima importancia dentro de la compañía, la Presidencia ha designado un grupo de altos directivos para promover, impulsar e implementar la innovación dentro de Previsora; el proceso se ha estructurado de tal manera que los nuevos productos o las mejoras realizadas a procesos y procedimientos cuentan con el apoyo y acompañamiento de un equipo especializado en su implementación, la Vicepresidencia Técnica en coordinación con esta oficina está trabajando en el desarrollo de los siguientes productos para 2017: PreviMascotas, RC Individual, Brecha Pensional, Prenda Protegida, Drones, Generales y Semovientes

El monitoreo permanente y la creación de acciones de mejora, preventivas y correctivas coadyuva a optimizar los procesos y procedimientos de la compañía. Para el año 2017 se están desarrollando los siguientes objetivos:

- Se está realizando las modelaciones de la estructura del reaseguro catastrófico con JLT Re quienes nos suministrarán luego la información pertinente para calcular la reserva catastrófica del ramo de Terremoto.
- Desarrollar e implementar el proyecto de *Administración de Riesgos y Control de Pérdidas* que permita dar mayor cubrimiento a los servicios ofrecidos a nuestros asegurados para mejorar las condiciones de asegurabilidad de los riesgos respaldados por las pólizas de Previsora.
- Continuar con los desarrollos y mejoras del proceso de Georreferenciación que nos permita como compañía cumplir con los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia y generar automáticamente el reporte de riesgos georreferenciados – Informe INF24 formato 506 de Terremoto.
- Georreferenciar los siniestros del ramo de automóviles que afectan el amparo de hurto.
- Ampliar la cobertura de negocios inspeccionados contratando firmas de inspectores especializadas.

Mayor cubrimiento y capacitación frente a los temas de administración de riesgos y control de pérdidas encaminadas a mantener informados a nuestros clientes internos y externos sobre las diversas maneras de afrontar y atender una emergencia, prevenir robos y afrontar fenómenos climáticos mediante el envío permanente de tips de suscripción

Reaseguros

Durante el primer semestre de 2017, se cumplió con el objetivo relacionado con apoyar el proceso de suscripción de negocios facultativos, contratos, indemnización y procesos contables desde el ambiente estratégico y operativo requerido por las diversas áreas de la compañía, logrando resultados relevantes que se mencionan a continuación:

Los contratos automáticos de Incendio y Maquinaria incrementaron la capacidad del límite de suscripción, así como el contrato de cumplimiento cambio su esquema de retención, permitiendo a la compañía asumir mayor participación en riesgos pequeños, generando confianza al reasegurador en el proceso de suscripción del ramo a pesar de las pérdidas ocurridas en la serie 2009 a nivel de gremio. Se renovaron las facilidades de las carteras homogéneas mejorando condiciones económicas y se suscribió el contrato de RC Operadores Portuarios enfocado a la necesidad y requerimientos del cliente. En cuanto a las condiciones técnicas, se aumentó el sublímite de Riesgo de diseño a USD\$2.000.000 bajo la cláusula LEG 2, en Transportes la cobertura para obras de arte y/o antigüedades incremento a 25% el sublímite, permitiendo la participación en nuevos negocios. En cuanto a los contratos No proporcionales lograron una disminución de un 5% aproximado del costo sin incluir terremoto en el cual se obtuvo un descuento en el ROL del 5%, así mismo se lograron una serie de servicios adicionales sin costo. Por otro lado, el crecimiento de Cúmulos de Terremoto, ha generado una suscripción de facilidades para las zonas de mayor exposición, permitiendo cumplir con la cobertura y protección requerida.

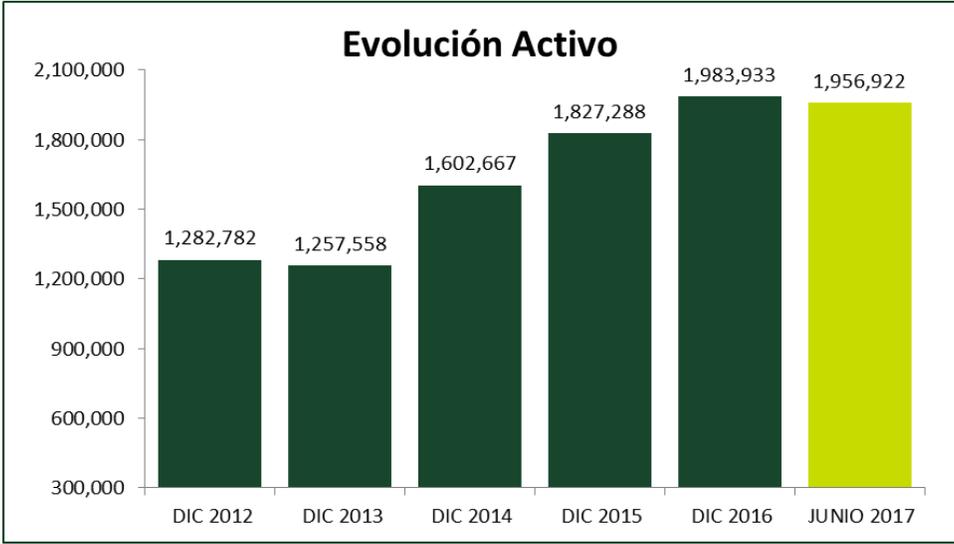
La consultoría, el apoyo del área de Procesos y la Gerencia de Riesgos, permitió establecer riesgos y controles adecuados a cada una de las actividades del proceso facultativo, principalmente en el tema de suscripción y emisión de negocios desde la Gerencia de Reaseguros de acuerdo a los planes de acción establecidos para el 2017, optimizando la calidad del proceso y manejo de la información. Los resultados obtenidos se dan en la renovación de negocios como FNA, Policía, ISAGEN, entre otros y la suscripción de nuevos negocios principalmente del sector aviación y pólizas integrales logísticas.

En cuanto al proceso de cierre contable y con el apoyo de la Gerencia de Contabilidad e Informática, se logró poner en producción y estandarizar los procesos de distribución de negocios, así como el impuesto de renta en la parte contable. Adicionalmente, como alternativa al plan de acción de automatización, se cuenta con el apoyo de los corredores de reaseguros quienes a través de su conocimiento, aportaron la semi-automatización de procesos manuales y operativos enfocados a mejorar el análisis de las cifras. Los principales logros en este periodo se enfocan en la disminución de errores y tiempos en la aplicación de Giros y Recaudos.

El trabajo continúa en pro de mejorar y automatizar los procesos contables, estados de cuenta e indemnizaciones, con el fin de fortalecer el análisis disminuyendo la operatividad y el posible error humano, durante el 2017 el Plan de Acción continuará enfocado a minimizar los riesgos utilizando las herramientas existentes.

3.3 Gestión Financiera

3.3.1 Evolución del Activo



Fuente: Estados Financieros Previsora - A partir de 2014 cifras expresadas bajo NIIF
Cifras en millones de \$

A Junio de 2017 los activos totales de la compañía llegaron a \$1.9 billones, presentando una disminución respecto al mismo período del año anterior del 1.9%.

El activo corriente decreció en 22.5% respecto al año anterior, cerrando en \$372.338 millones. Las variaciones más significativas correspondieron a reaseguradores cuenta corriente que pasaron de \$157.428 millones a \$42.060 millones, principalmente por pagos de saldo automáticos en el primer trimestre de 2017 y de los primeros instalamentos de los contratos de excesos, y a las primas pendientes de recaudo que pasaron de \$158.771 millones a \$200.122 millones. El índice de liquidez al cierre de junio de 2017 es de 1.5%.

El portafolio de inversiones representa a junio de 2017 el 47.4% del total del activo, alcanzando la suma de \$928.215 millones, manteniéndose el línea con el cierre del año 2016.

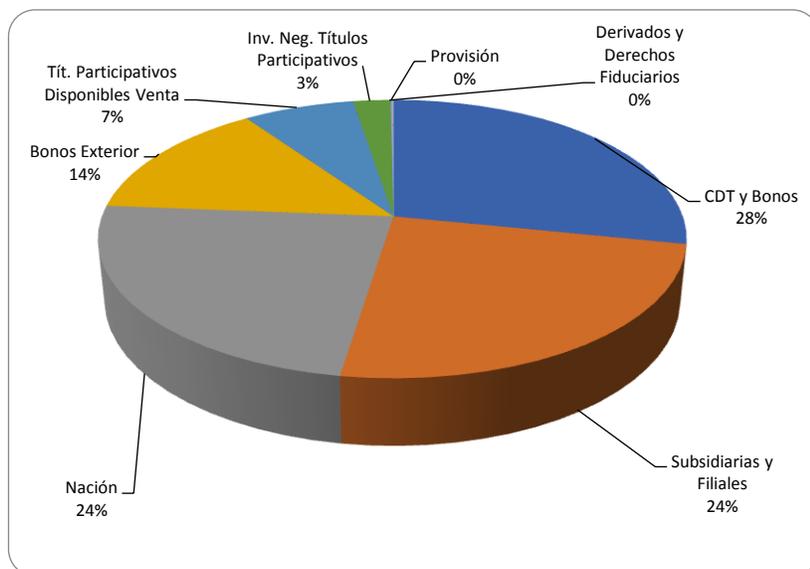
Por otro lado, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de \$1.188 millones.

Los CDTs y Bonos a junio de 2017 representan la principal inversión del portafolio con el 28%, seguido de los títulos emitidos por La Nación con el 24% junto con las Subsidiarias y Filiales que también tienen una participación del 24%.

COMPOSICIÓN DEL PORTALOFIO DE INVERSIONES A 30 DE JUNIO DE 2017

Inversión	Valor de Mercado
CDT y Bonos	261.756
Subsidiarias y Filiales	225.773
Nación	221.204
Bonos Exterior	130.414
Tít. Participativos Disponibles Venta	66.178
Inv. Neg. Títulos Participativos	22.223
Derivados y Derechos Fiduciarios	1.188
Provisión	(521)
Total	928.215

Fuente: Previsora
Cifras en millones de \$



3.3.2 Evolución del Pasivo

Los pasivos a junio de 2017 registraron una baja anual del 1.9%, al pasar de \$1.62 billones en 2016 a \$1.59 billones en 2017. El rubro más significativo correspondió al total de reservas, que representó el 79% del total del pasivo, alcanzando \$1.26 billones, con un incremento del 1.3% frente a junio de 2016. Este comportamiento se genera principalmente por la reserva técnica de insuficiencia de primas y la reserva de desviación de siniestralidad.

El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a junio de 2017 en 100.75% del requerido, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la compañía.



3.3.3 Evolución del Patrimonio

El patrimonio al cierre de junio de 2017 alcanzó una cifra de \$359.983 millones, con una disminución de 2.1% frente al mismo periodo de 2016.

El exceso de patrimonio técnico sobre patrimonio adecuado se ubicó en \$78.921 millones, manteniendo un buen nivel de solidez y respaldo.

3.3.4 Evolución de resultados

Las primas emitidas registraron una baja del 3.7% respecto al mismo periodo del año anterior, pasando de \$397.752 millones a \$382.877 millones en junio de 2017.

El devengo presentó variación del -6.0% comparado con el mismo periodo del año anterior, esto producto principalmente de un neto entre la disminución en las primas retenidas en \$50.171 millones y un efecto de liberación de las reservas técnicas de \$35.093 millones.

Las comisiones netas tuvieron una baja de 20.5% respecto a junio de 2016, efecto dado por la amortización de los ingresos en las comisiones de cesión a partir del mes de abril de 2016, situación que se fue nivelando durante lo corrido del año y aún durante el primer trimestre de 2017. Los gastos de operación representaron el 22.3% de las primas devengadas, manteniendo la participación del año anterior. Los gastos de personal representaron el 47.4% del total de los gastos de operación; a junio de 2017 aumentaron en 5.5% respecto al 2016.

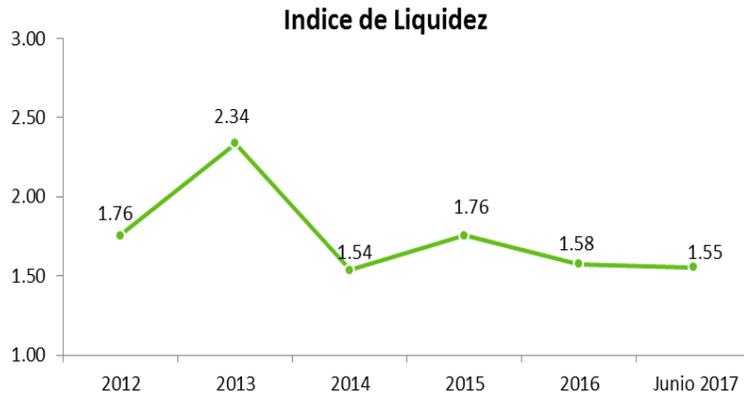
El resultado técnico después de gastos de operación al cierre de junio 2017 se ubicó en un valor negativo de \$34.906 millones frente a un negativo de \$14.462 millones de 2016. La siniestralidad se situó 68.5%, 12.5 puntos porcentuales por encima a la registrada en el mismo periodo del año 2016, situación explicada principalmente por la siniestralidad de SOAT producto de los ajustes en la estrategia comercial y del incremento en las severidades de autos.

El resultado financiero, incluyendo la fluctuación en cambio y otros gastos financieros, fue de \$45.443 millones, presentando un incremento del 19.5% frente al resultado de 2016.

La compañía presentó al cierre de junio de 2017 una utilidad de \$8.684 millones.

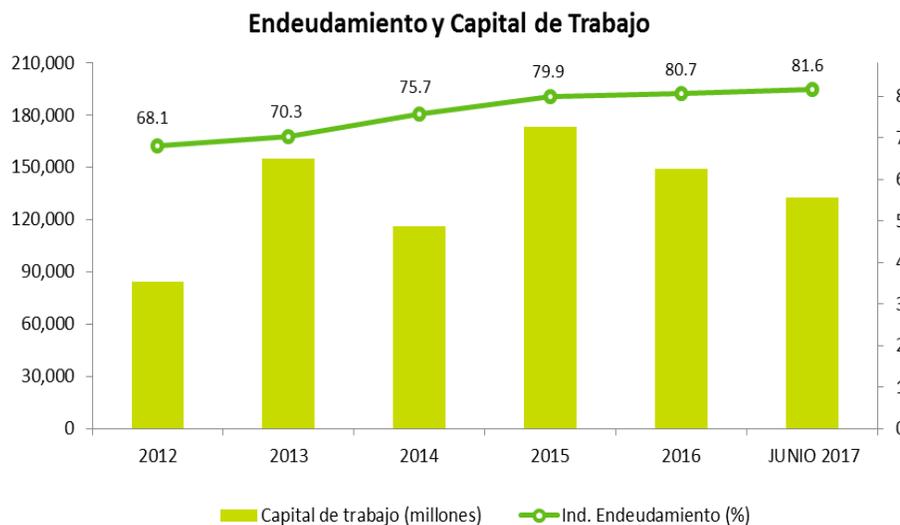
3.3.5 Indicadores Financieros

El índice de liquidez se ubicó en 1.55, nivel que refleja la capacidad que tiene la compañía para cumplir sus obligaciones a corto plazo.



Fuente: Estados Financieros Previsora - A partir de 2014 cifras expresadas bajo NIIF

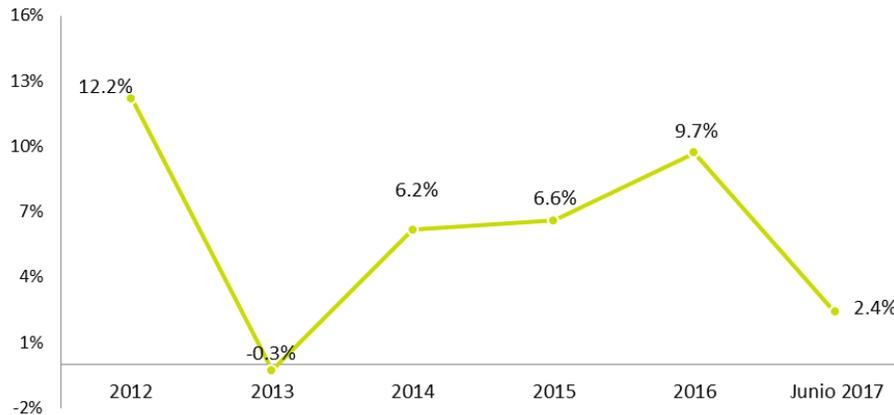
El nivel de endeudamiento con reservas, principal componente de los pasivos, se situó en 81.6% a junio de 2017. La compañía no apalanca su operación con deuda, la fuente de sus recursos es propia y se origina en una adecuada estructura de capital.



Fuente: Estados Financieros Previsora - A partir de 2014 cifras expresadas bajo NIIF
Cifras en millones de \$

La Rentabilidad sobre el Patrimonio se situó en 2.4% al cierre del primer semestre, y del 4.9% anualizada.

Rentabilidad del Patrimonio



Fuente: Estados Financieros Previsora - A partir de 2014 cifras expresadas bajo NIIF

3.4 Administración y Gestión del Riesgo

Considerando la importancia de la administración del riesgo como pilar fundamental del Sistema Integral de Gestión (SIG), Previsora 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:

3.4.1 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 2017, el VaR² para los títulos que respaldan la reserva fue de \$21.338 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR / Posición en Riesgo) de 2.65%. El VaR de las acciones fue de \$8.966 millones con una participación del 42.02% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT'S y Bonos, el VaR llegó a \$4.525 con una participación del 21.21% del VaR total.

² Valor en riesgo (*Value at Risk*)

- El VaR del portafolio de reservas técnicas ha tenido un promedio durante el 2017 de 3.1% frente a la posición de portafolio; frente al patrimonio y el activo de la compañía mantiene un nivel de 6.7% y de 1.2%, respectivamente

3.4.2 Riesgo de Concentración

Teniendo en cuenta las estrategias comerciales definidas por Previsora, se hizo seguimiento a la concentración de la producción por ramos, determinando que a 30 de junio de 2017 los ramos Autos, SOAT, Incendio y Terremoto, Responsabilidad Civil y Vida Deudores (vida grupo deudores y vida grupo contributivo/no contributivo), concentran el 79% de la producción total de la compañía.

3.4.3 Riesgo Operacional

Teniendo en cuenta los cambios que se incluyeron a la metodología de Saro y que fueron aprobados por la Junta Directiva en el año 2015, durante el primer semestre del año 2017 se realizaron las actividades necesarias para dar cumplimiento al cronograma definido con el objeto de revisar la totalidad de los procesos de la compañía.

Del análisis realizado, se puede observar que a junio de 2017 el perfil de riesgo residual se mantuvo dentro del nivel de tolerancia definido por la compañía, debido a que la mayor concentración de los riesgos se encuentra en niveles de severidad moderada y baja. De otra parte, se han definido planes de acción para los riesgos que, de acuerdo con su calificación, fueron considerados con un nivel de severidad alta y extrema, para estos; se han incluido actividades de seguimiento con el fin de validar que su aplicación tenga una incidencia de carácter positivo frente a la mitigación del riesgo.

3.4.4 Riesgo Legal

La cuantificación del riesgo legal se realiza a partir de los reportes de contingencias pasivas derivadas de procesos judiciales en contra de la compañía, donde se detallan las contingencias económicas provisionadas de acuerdo a una calificación que se les asigna a partir de la posibilidad de éxito o pérdida de los mismos. Considerando que los valores reservados ya afectaron el Estado de Resultados, el riesgo legal se determina como el valor de los posibles intereses que se deberían pagar en caso que los procesos con calificación probable sean fallados en contra de la compañía.

A junio de 2017 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 de la compañía.

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

Previsora realizó seguimiento a la gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LA/FT, analizando la evolución de las variables de clientes, canales de distribución, productos y jurisdicciones. Los resultados a junio de 2017 se resumen de la siguiente manera:

- **Clientes:**

El nivel de exposición inherente al riesgo de LA/FT se mantuvo concentrado en el 26.45% de los clientes vinculados a la compañía.

El 92.87% de los clientes están dedicados a actividades económicas que no son consideradas por la UIAF³ como las de mayor propensión al riesgo.

- **Canales de Distribución:**

El 64.7% de los ROS provienen de las Agencias, un 1.58% de Corredores y el 33.7% de las vinculaciones directas a través de Previsora. Sin embargo, el riesgo residual por jurisdicción se considera bajo, debido a que la mayoría de las operaciones sospechosas generadas por la compañía están asociadas a entidades intervenidas por la Sociedad de Activos Especiales y pólizas de SOAT.

- **Productos**

Se observa que los ramos técnicos con mayor susceptibilidad al riesgo son Transportes, Incendio y Responsabilidad Civil; 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.

Del total de pólizas emitidas durante el segundo trimestre y que fueron siniestradas en un periodo menor a 30 días por clientes obligados, el 85.42% corresponden al ramo de automóviles

³ Unidad de Investigación y Análisis Financiero

- Jurisdicción

Las variables que se tienen en cuenta para la medición de este factor de riesgo son: zonas influenciadas por el cultivo de coca, zonas afectadas por la confrontación armada, estadísticas de ROS presentadas por la UIAF y por Previsora y el porcentaje de clientes exonerados del diligenciamiento del formulario.

De acuerdo con el análisis hecho sobre las anteriores factores de riesgo, se concluye que la severidad del riesgo LA/FT 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.

3.4.6 Sistema de Gestión de Seguridad en la Información

Previsora Seguros está implementando el sistema de gestión de seguridad de la información, bajo el marco de referencia de las normas de ISO/IEC 27001, 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 e implementación del procedimiento para gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Gestión de acceso de usuarios a las herramientas tecnológicas
- Implementación de controles para fortalecer la protección de la infraestructura de los activos tecnológicos que soportan los procesos.
- Desarrollo de actividades de sensibilización y capacitación para fortalecer la cultura de seguridad de la información de Previsora.

3.5 Gestión Administrativa

3.5.1 Sistema de Gestión Integral

Como parte del mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Integral de la compañía, en el primer semestre de 2017 se realizaron actividades encaminadas al fortalecimiento de los principales componentes que sustentan la base del enfoque por procesos con que cuenta el SGI:

- Redefinición y actualización del mapa de procesos de la compañía, así como la reorganización de los procesos, disminuyendo el total de procesos de 63 a 42.
- Revisión, optimización y actualización de los procesos de negocio para los procesos de análisis y definición de siniestros SOAT, procesos asociados a la gestión estratégica y gestión financiera, así como el proceso de Sistema de Gestión Integral.
- Se realizó la integración del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo al Sistema de Gestión Integral.
- Definición de los requisitos, controles y criterios de evaluación de los proveedores asociados a los procesos de apoyo de la compañía.
- Redefinición de la metodología para análisis de causas de las acciones correctivas.
- Análisis y ejecución de la implementación de la nueva versión de ISO 9001:2015, conforme al plan establecido para el primer semestre de 2017.
- Redefinición y/o actualización de los indicadores asociados a los procesos de la compañía.
- 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.

3.5.2 Estrategia Corporativa



En el mes de febrero se realizó el lanzamiento del nuevo plan estratégico denominado “Una sola voz”, que enmarca el enfoque estratégico para la compañía en los 5 años siguientes. Este nuevo plan fue el resultado de un proceso de construcción colectiva desarrollado en el segundo semestre de 2016, con el acompañamiento de un consultor experto en el sector asegurador, en el que se recogió la información del estado actual y las perspectivas de la compañía y del sector desde los diferentes frentes de análisis que permitieran la definición del nuevo enfoque.

Los principales cambios frente al enfoque estratégico anterior se dieron en la definición de tres segmentos de clientes, un modelo de negocio futuro construido bajo lineamientos de la metodología Canvas y la definición de cinco frentes de trabajo que enmarcan los esfuerzos en términos de las iniciativas y proyectos estratégicos que apoyan el cumplimiento del nuevo plan.

Como ejes centrales del nuevo plan se definieron los siguientes temas estratégicos:



En cuanto a resultados, al mes de junio el mapa corporativo presenta un cumplimiento del 88,2% frente a las metas planteadas al primer semestre. El cumplimiento por perspectivas es el siguiente:

Financiera: 82,23%

Cliente y mercado: 93,73%

Procesos internos: 100%

Aprendizaje y desarrollo: 100%

En referencia a los proyectos estratégicos, los principales avances correspondientes al primer semestre del año se resumen a continuación:

- Se realizó el cierre del proyecto “mejoramiento de la base de datos”, contando con los planes de trabajo en curso de otros temas relacionados con calidad de data (Control de asegurados expedición SOAT y Control personas indemnizaciones SOAT).
- Se dio continuidad a los desarrollos tecnológicos del proyecto “Reservas técnicas”, cuya fecha de finalización se mantiene para diciembre 2017.

- En el proyecto “Redefinición del modelo integral de indemnizaciones” se trabajó en la estabilización del modelo de indemnizaciones de autos en la Jefatura Bogotá, se prepara la salida a las jefaturas Cali y Medellín, Se aprobó el modelo de indemnizaciones para generales y se avanzó en la revisión y capacitación de los ajustes en los clausulados. Para este proyecto, se aprobó un control de cambios con el que se extiende la fecha de finalización hasta el mes de diciembre de 2017.
- En el proyecto “Gestión documental corporativa” se completaron los desarrollos del módulo de correspondencia corporativa y se realizaron las capacitaciones a nivel nacional. El inicio de la operación se dio el 4 de julio.
- Se dio inicio al proyecto “nuevo modelo de operación de procesos judiciales” en el mes de febrero, el cual ya cuenta con el diagnóstico del modelo actual por parte del proveedor.
- En cuanto a los nuevos proyectos del plan estratégico, donde se encuentran temas relacionados con reingeniería de procesos, definición Core del negocio, transformación digital, base única de clientes y administración de riesgos, se ha avanzado en la exploración y definición de opciones para su desarrollo.

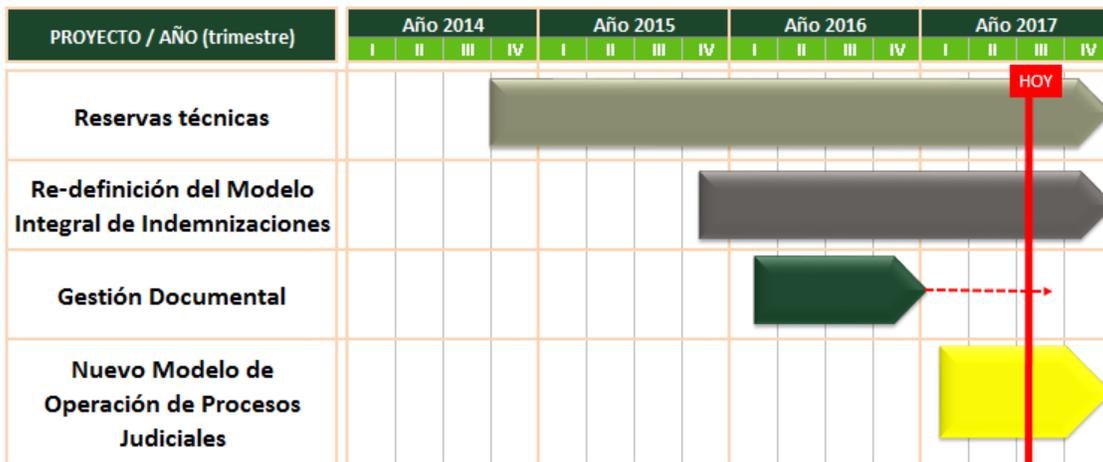


Gráfico 1. Línea de tiempo de los proyectos activos.

3.5.3 Gestión y formación del Talento Humano

La formación un pilar fundamental para el desarrollo



Para Previsora contar con el mejor talento es una prioridad, por esto durante el 2017 ha trabajado en fortalecer las competencias técnicas y comportamentales de sus colaboradores, alineando la contribución individual de cada colaborador con el logro de los objetivos organizacionales. Es así, como se han diseñado e implementado programas de formación continua dentro de nuestra Universidad Corporativa en el marco del desarrollo de capacidades para el

desempeño, de acuerdo a los requerimientos particulares de cada nivel de cargo y proceso.

Todo lo anterior, en función del cierre de brechas en competencias, como también en la mejora constante en nuestro servicio al cliente, la productividad y la excelencia operacional, algunos de los programas que se han desarrollado los cuales han tenido cobertura a nivel nacional son: Diplomado en seguros, diplomado en contratación estatal, Excel, Project, liderazgo transformador y trabajo en equipo.

Programa de reconocimientos

El buen desempeño de nuestros funcionarios es un factor clave para el éxito y para lograrlo, se ha implementado un Programa de reconocimientos, el cual busca



premiar a aquellas personas con los mejores puntajes ponderados en su evaluación de desempeño y competencias, y que adicionalmente hayan cumplido con su oferta de formación al 100%. Los premios otorgados a los colaboradores reconocidos consisten en beneficios recreativos y de formación, teniendo este último un gran impacto dado que 40 funcionarios de la compañía participarán en un Diplomado de Gestión Integral de Proyectos con el Politécnico Gran Colombiano, formación avalada por el SENA dentro de su programa de Re inversión de formación para la certificación en nuevas competencias.

3.5.4 Clima organizacional

Con el fin de seguir manteniendo excelentes resultados en la medición de clima laboral, se ha dado continuidad a planes de acción orientados al reforzamiento de competencias como: trabajo en equipo y liderazgo, interviniendo de esta manera las oportunidades de mejora específicas de cada área, involucrando a todos nuestros colaboradores en el logro de este objetivo.

3.6 Gestión Jurídica

En el frente de la gestión jurídica se destaca la implementación y mejoramiento de procesos internos orientados a buscar mayores eficiencias en aspectos de alto impacto para la organización y mejora en el servicio al cliente interno y externo.

Se resalta 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.

3.6.1 Procesos Judiciales

Por parte de la Vicepresidencia Jurídica e Indemnizaciones se está adelantando las actividades de depuración de reservas del ramo Responsabilidad Civil Clínica y Hospitales de acuerdo con el compromiso asumido con los corredores de reaseguros Arthur J. Gallagher y los reaseguradores que hacen parte del contrato de responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales. Desde el 12 de mayo de 2017 a la fecha se ha depurado un valor correspondiente a \$696.243.700 MCTE.

Para el año 2017, se destaca la puesta en marcha del proyecto de la Gerencia de Procesos Judiciales el cual busca mejorar la eficiencia y la eficacia en la administración, control y gestión de los procesos judiciales de la compañía, a través de la implementación del nuevo modelo de operación de la Gerencia. Igualmente, se implementó una nueva tabla para la constitución de las reservas de los procedimientos administrativos, elaborando los nuevos porcentajes, cuyo objetivo principal es lograr que las reservas de este tipo de procesos se ajusten más a la realidad procesal de este tipo de procesos.

3.6.2 Procesos Judiciales, Fiscales y procedimientos administrativos (vías gubernativas)

La compañía fue vinculada durante el primer semestre del año 2017 a 1.542 procesos, distribuidos bajo las siguientes clases de procesos:

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
PROCESO FISCAL	97	70	146	73	144	34	141	705
PROCESO JUDICIAL	56	96	102	76	78	73	77	558
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	21	37	51	47	55	34	34	279
TOTAL	174	203	299	196	277	141	252	1542

3.6.3 Conciliaciones y Transacciones

En aras de hacer más eficaz y eficiente la atención de los procesos prejudiciales y judiciales, la Vicepresidencia Jurídica y de Indemnizaciones aprovechando los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, estudió y analizó la responsabilidad de los asegurados en los diferentes siniestros encontrando que era necesario optar por conciliar en varios de ellos. Como resultado se obtuvo el siguiente valor ahorrado durante el primer semestre de 2017, presentado en miles de millones de pesos:

CONCILIACION	VALOR PRETENSIÓN	VALOR CONCILIADO	VALOR PAGADO COMPAÑÍA	*VALOR AHORRADO
JUDICIAL	\$ 23.52	\$ 3.07	\$ 2.58	\$ 20.94
PREJUDICIAL	\$ 2.59	\$ 0.52	\$ 0.36	\$ 2.23
TOTAL	\$ 26.11	\$ 3.59	\$ 2.94	\$ 23.17

*El valor ahorrado se mide en función del valor de la contingencia como máxima exposición del asegurador.

3.6.4 Plan de Depuración

En el primer semestre del año 2017, y dando cumplimiento a la actualización de las reservas en los procesos que se llevan en la Gerencia de Procesos Judiciales, se ajustaron a la realidad procesal las reservas de los siniestros vinculados a procesos judiciales y fiscales.

Así las cosas, se presenta la liberación desde enero a junio de 2017, así:

Procesos Judiciales

MES	SUMA LIBERADA INDEMNIZACIONES	SUMA LIBERADA HONORARIOS	TOTAL
ENERO	\$ 17,000,000.00	\$ 6,804,725.00	\$ 23,804,725.00
FEBRERO	\$ 459,407,319.27	\$ 424,638,985.40	\$ 884,046,304.67
MARZO	\$ 1,351,023,757.60	\$ 136,081,960.00	\$ 1,487,105,717.60
ABRIL	\$ 475,335,415.50	\$ 95,027,600.00	\$ 570,363,015.50
MAYO	\$ 1,750,698,365.00	\$ 197,185,056.00	\$ 1,947,883,421.00
JUNIO	\$ 3,044,577,731.00	\$ 446,720,002.00	\$ 3,491,297,733.00
TOTAL	\$ 7,098,042,588.37	\$ 1,306,458,328.40	\$ 8,404,500,916.77

Disminución de reservas por ramo:

RAMO COMERCIAL	SUMA LIBERADA INDEMNIZACIONES	SUMA LIBERADA HONORARIOS	TOTAL
RESPONSABILIDAD CIVIL	\$ 5,383,408,123.27	\$ 973,634,207.40	\$ 6,357,042,330.67
AUTOMOVILES	\$ 1,199,111,734.00	\$ 195,872,276.00	\$ 1,394,984,010.00
TRANSPORTES	\$ 130,000,000.00	\$ 82,450,000.00	\$ 212,450,000.00
CUMPLIMIENTO	\$ 136,482,742.10	\$ 26,850,000.00	\$ 163,332,742.10
PREVIALCALDIAS	\$ 120,917,684.00	\$ 8,050,000.00	\$ 128,967,684.00
TODO RIESGO CONTRATISTA	\$ 74,339,305.00	\$ 0.00	\$ 74,339,305.00
PREVIHOSPITAL	\$ 30,000,000.00	\$ 1.00	\$ 30,000,001.00
MANEJO	\$ 2,000,000.00	\$ 19,001,844.00	\$ 21,001,844.00
VIDA GRUPO	\$ 8,405,000.00	\$ 0.00	\$ 8,405,000.00
SEGURO OBLIGATORIO - SOAT	\$ 7,438,000.00	\$ 600,000.00	\$ 8,038,000.00
ACCIDENTES PERSONALES	\$ 5,000,000.00	\$ 0.00	\$ 5,000,000.00
INCENDIO	\$ 940,000.00		\$ 940,000.00
TOTAL	\$ 7,098,042,588.37	\$ 1,306,458,328.40	\$ 8,404,500,916.77

Procesos Fiscales

MES	SUMA LIBERADA INDEMNIZACIONES	SUMA LIBERADA HONORARIOS	TOTAL
ENERO	\$ 286,364,551.00	\$ 0.00	\$ 286,364,551.00
FEBRERO	\$ 160,000,000.00	\$ 0.00	\$ 160,000,000.00
MARZO	\$ 286,432,625.64	\$ 8,218,094.00	\$ 294,650,719.64
ABRIL	\$ 4,135,897,245.64	\$ 33,329,744.00	\$ 4,169,226,989.64
MAYO	\$ 53,939,409.46	\$ 0.00	\$ 53,939,409.46
JUNIO	\$ 236,121,710.00	\$ 650,959.00	\$ 236,772,669.00
TOTAL	\$ 5,158,755,541.74	\$ 42,198,797.00	\$ 5,200,954,338.74

Disminución de reservas por ramo:

RAMO COMERCIAL	SUMA LIBERADA INDEMNIZACIONES	SUMA LIBERADA HONORARIOS	TOTAL
MANEJO	\$ 3,238,657,381.58	\$ 41,071,544.00	\$ 3,279,728,925.58
RESPONSABILIDAD CIVIL	\$ 1,495,347,634.00	\$ 122,293.00	\$ 1,495,469,927.00
PREVIALCALDIAS	\$ 229,882,050.36	\$ 968,959.00	\$ 230,851,009.36
I.R.F.	\$ 124,131,300.00	\$ 0.00	\$ 124,131,300.00
PREVIHOSPITAL	\$ 62,942,929.80	\$ 1.00	\$ 62,942,930.80
CUMPLIMIENTO	\$ 6,566,714.00	\$ 0.00	\$ 6,566,714.00
AREAS COMUNES	\$ 1,000,000.00		\$ 1,000,000.00
PREVIPYME	\$ 227,532.00	\$ 36,000.00	\$ 263,532.00
TOTAL	\$ 5,158,755,541.74	\$ 42,198,797.00	\$ 5,200,954,338.74

Procedimientos Administrativos

MES	SUMA LIBERADA INDEMNIZACIONES	SUMA LIBERADA HONORARIOS	TOTAL
FEBRERO	\$ 190,707,240.00		\$ 51,170,456.00
MARZO	\$ 1,939,700,879.00	\$ 11,817,000.00	\$ 102,340,912.00
ABRIL	\$ 293,848,841.00	\$ 0.00	\$ 90,523,912.00
MAYO	\$ 1,871,993,914.00	\$ 8,653,456.00	\$ 90,523,912.00
JUNIO	\$ 841,090,787.00	\$ 30,700,000.00	\$ 81,870,456.00
TOTAL	\$ 5,137,341,661.00	\$ 51,170,456.00	\$ 416,429,648.00

Disminución de reservas por ramo:

RAMO COMERCIAL	SUMA LIBERADA INDEMNIZACIONES	SUMA LIBERADA HONORARIOS	TOTAL
CUMPLIMIENTO	\$ 5,137,341,661.00	\$ 51,170,456.00	\$ 5,188,512,117.00
TOTAL	\$ 5,137,341,661.00	\$ 51,170,456.00	\$ 5,188,512,117.00

3.6.5 Gerencia Jurídica

3.6.6 Nuevo modelo de operación de procesos judiciales

Debido al volumen importante de la operación actual de la Gerencia de Procesos Judiciales (administración de aprox. 16.000 procesos judiciales), se hace necesario contar con un modelo de operación más eficiente, que permita abarcar la totalidad de una administración oportuna y eficaz.

La alta carga operativa de la Gerencia de Procesos Judiciales no permite que los abogados internos se concentren en actividades importantes propias de un área de litigios, tales como, la discusión de la estrategia jurídica organizacional, la construcción de modelos de reporte acordes con el negocio, entre otros.

Por tal motivo se hace necesario mejorar la eficiencia y la eficacia en la administración, control y gestión de los procesos judiciales de la Previsora S.A. Compañía de Seguros, a través de la implementación de un nuevo modelo de operación de la Gerencia de Procesos Judiciales.

Los principales objetivos del proyecto son:

Garantizar la eficiencia y calidad de los procesos, optimizando la gestión de la Gerencia de Procesos Judiciales orientados a resultados a favor de la compañía.

Asegurar la gobernabilidad y control del proceso de administración de litigios en que la Previsora S.A. Compañía de Seguros es parte.

Asegurar la efectiva administración de riesgos, mitigando los riesgos operativos del proceso en la Gerencia de Procesos Judiciales.

Para cumplir con los objetivos planteados el proyecto se divide en cuatro fases, desde el diagnóstico del modelo actual de la Gerencia de Procesos Judiciales hasta la puesta en operación del nuevo modelo integral de administración de los procesos judiciales en la compañía.

Para la ejecución de estas fases, el proyecto contará con una consultoría contratada para el asesoramiento, acompañamiento, definición e implementación del nuevo modelo. Las fases son:

Fase 1: Diagnóstico del modelo actual

Fase 2: Benchmarking

Fase 3: Diseño del nuevo modelo operativo

Fase 4: Implementación del nuevo modelo

Durante el desarrollo del proyecto transversalmente se ejecutará la socialización y gestión del cambio.

3.6.7 Acciones de Tutela

La Gerencia e Procesos Judiciales de la compañía en el período comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2017, atendió la totalidad de las acciones de tutela interpuestas en contra de la compañía por asegurados, beneficiarios, proveedores, intermediarios y terceros, que fueron notificadas vía correo certificado, correo electrónico al buzón de notificaciones judiciales, mediante notificación personal a apoderados y representantes legales de la compañía, previo análisis de las peticiones en ellas contenidas a la luz de la normatividad vigente y los contratos que se pretendían afectar, en coordinación con las diferentes áreas y dentro de los términos legalmente establecidos.

En total fueron atendidas, por parte de la Gerencia de Procesos Judiciales, 113 acciones de tutela de las cuales: (i) 95 resultaron favorable para la compañía y, (ii) 10 resultaron desfavorables, (iii) 8 se encuentran pendientes.

Tutelas Por Mes

MES	CANTIDAD
ENERO	10
FEBRERO	13
MARZO	29
ABRIL	15
MAYO	32
JUNIO	14
TOTAL	113

Tutelas Atendidas por Concepto

CONCEPTO	NOTIFICADAS	TIPO DE FALLOS		
		DESFAVORABLE	FAVORABLE	PENDIENTE
Contra Providencia	1		1	
Contrato de Seguros	11	2	9	
Decisión Judicial	4	1	2	1
Incapacidad Temporal	5		5	
SOAT	46	4	39	3
Falta de Legitimación	22		19	3
Derecho de Petición	22	3	18	1
Accidentes Personales	2		2	
TOTAL	113	10	95	8

De lo anterior, se puede observar que del total de las Acciones de Tutelas atendidas por la Gerencia de Procesos Judiciales, durante el primer semestre del año 2017, 46 corresponden a Acciones de Tutela por SOAT, de las cuales 39 resultaron desfavorables.

Es preciso indicar que, al 30 de junio de 2017, no existían en curso Incidentes de Desacato en contra de representantes legales de la aseguradora.

3.6.8 Créditos Hipotecarios Funcionarios

Se han atendido los créditos hipotecarios de primera y segunda oportunidad otorgados a los funcionarios, para adquisición, construcción, adición o ampliación de vivienda y para la liberación de gravámenes hipotecarios, labor que incluye:

- Recepción, estudio y revisión de documentos.
- Elaboración minutas de constitución, cancelación y sustitución de garantías.
- Coordinación de trámites notariales y de registro.
- Remisión de documentos para desembolsos.

Durante el primer semestre del año 2017, con corte a 30 de junio se han gestionado veintiocho (28) trámites de constitución de hipoteca, de acuerdo a la solicitud de los funcionarios a los cuales les fueron aprobados sus créditos hipotecarios por parte de Previsora. Asimismo, se tramitaron veintiún (21) cancelaciones de garantías hipotecarias de funcionarios y exfuncionarios que terminaron de pagar su crédito.

Fueron desembolsados veinte (20) créditos hipotecarios, expiraron cinco (5) y se encuentran en trámite para constitución de hipoteca doce (12) créditos.

3.6.9 Contratación

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

Durante el primer semestre del año 2017, con corte a 30 de junio, se realizaron los siguientes trámites relacionados con contrataciones:

INFORME DE GESTIÓN CONTRACTUAL 2017		
Tramite	N° DE PROCESOS	VALORES PESOS
Anulado	1	\$ 0,00
Adiciones	15	\$ 14.444.889.632,00
Invitación Abierta	4	\$ 7.133.801.615,00
Invitación Cerrada	20	\$ 21.890.566.217,00
Directos por Condiciones Especiales	35	\$ 9.789.984.627,52
Ordenes de Servicio	162	\$ 2.590.762.047,96
VALOR TOTAL		\$ 55.850.004.139,48

Asimismo se realizaron importantes modificaciones al Manual de Contratación Vigente, dirigidas a darle a las diferentes áreas de la compañía mecanismos más eficientes de contratación respondiendo de esta forma a sus necesidades.

Adicionalmente, se creó y publicó en el mes de junio de 2017 el nuevo Manual de Supervisión, documento creado de manera didáctica con el objeto de brindar un instrumento práctico para facilitar, unificar, simplificar y divulgar las obligaciones y responsabilidades a cargo de los supervisores e interventores de los contratos que Previsora suscriba, durante la ejecución de los mismos y hasta su terminación y

liquidación, constituyéndose este documento en el marco de actuación establecido para el desempeño de sus funciones u obligaciones. Se espera con la aplicación del mismo que se contribuya de manera eficiente a garantizar la calidad de los productos, bienes, obras y/o servicios contratados por la compañía.

Por último, y en conjunto con la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, y la Secretaría General se creó el Comité de Contratación como una instancia administrativa de consulta, definición, orientación y decisión de los lineamientos que regirán la actividad precontractual, contractual y postcontractual de Previsora, el cual busca la óptima coordinación de tales lineamientos para la cobertura de necesidades al interior de la compañía, en cumplimiento de sus objetivos misionales, funciones, programas y proyectos, asesorando a los ordenadores de gasto en la realización de los procesos contractuales y la celebración de los diferentes actos jurídicos. Lo anterior, para el cumplimiento de los fines de la compañía, del Manual de Contratación, de las normas que rigen la contratación de Previsora y un adecuado seguimiento al plan anual de contratación.

3.6.10 Monitoreo Agenda Normativa

Se destaca que durante el primer semestre del año 2017 se ha continuado al interior de la Gerencia Jurídica con el Monitoreo Normativo que permite detectar iniciativas de desarrollos normativos, nuevas regulaciones y modificaciones a las ya existentes que sean de impacto a la operación, así como sentencias y fallos con incidencia en la actividad aseguradora o de interés especial para Previsora, información que es divulgada a cada área de la compañía que la afecte y de manera generalizada mensualmente a través del Boletín Jurídico publicado por “Buena Nota”.

3.6.11 Gerencia de indemnizaciones

Durante el primer semestre de 2017, la Gerencia de Indemnizaciones en conjunto con la Gerencia de Operaciones, continuó trabajando en la estructuración, desarrollo e implementación del proyecto de redefinición del modelo integral de atención de las reclamaciones presentadas ante la compañía, el cual incluye tanto el ramo de automóviles como los ramos de seguros generales.

Durante este periodo de tiempo, se dio inicio a la implementación en la Jefatura de Bogotá y sus sucursales adscritas, del nuevo modelo de indemnizaciones de

automóviles, el cual se enfoca en optimizar el servicio al cliente a través de una atención y definición oportuna, apoyado en la herramienta tecnológica Audatex, a través de la cual se podrá tener una mejor trazabilidad, control y seguimiento de toda la operación.

En cuanto a seguros generales, durante el primer semestre del año se aprobó el modelo definitivo de atención de indemnizaciones para estos ramos, el cual se destaca entre otros, por la implementación de un esquema de segmentación de siniestros en virtud de su complejidad, lo que permitirá una mejor atención a nuestros clientes no solo en tiempos de respuesta sino también en calidad de servicio. Frente a seguros generales es importante destacar también que con el fin de optimizar al máximo la operación, se decidió gestionar unos desarrollos adicionales a la herramienta tecnológica OnBase los cuales permitirán contar con ciertas funcionalidades tales como la posibilidad de dar aviso y hacer la reclamación vía web, así como otras que permitirán automatizar muchos de los procesos hoy manuales, lo que impactará positivamente en el servicio al cliente.

El mencionado modelo, incluye también todo lo relacionado con el manejo de los proveedores que intervienen en el proceso indemnizatorio, por ello durante el transcurso de este primer semestre del año 2017 se ha trabajado en el diseño de acuerdos de servicio los cuales actualmente no se tienen, así como también se está haciendo una depuración de proveedores con el fin de trabajar solo con los que por su experiencia, seriedad, capacidad y conocimiento, realmente generen un agregado de valor a la compañía. Igualmente se está diseñando un nuevo sistema de remuneración y calificación de dichos proveedores.

Inmerso dentro de las actividades que nos encontramos desarrollando a la luz del citado proyecto, también se encuentra la revisión, actualización y en algunos casos elaboración, de todos los manuales, flujos, descripciones de cargo y demás documentos conexos que hacen parte del proceso de indemnizaciones, respecto de los cuales se tiene un avance importante durante el primer semestre del año.

Adicional a las gestiones anteriormente mencionadas, es importante destacar que desde la Gerencia de Indemnizaciones se ha liderado todo lo concerniente a la revisión y actualización técnica y jurídica de todos los clausulados vigentes de la compañía con sus respectivos anexos, labor que se ha efectuado con el acompañamiento de una firma externa experta en el tema, lo cual permitirá contar con productos debidamente ajustados tanto a la legislación vigente como a las necesidades del mercado. Este proceso también contempla la capacitación a las diversas áreas de la compañía en cuanto a los nuevos clausulados se refiere, labor que se inició durante el primer semestre del año y que culminará al inicio del segundo semestre.

Así las cosas, puede concluirse que todas las actividades desplegadas en virtud del citado proyecto, impactan positivamente en la gestión del área de Indemnizaciones y a futuro se verán reflejadas en la optimización de todo el proceso de atención de reclamaciones que estará implementado en su totalidad en diciembre del año 2017.

3.7 Gestión Tecnológica y Operativa

INTRODUCCIÓN

Durante el primer semestre del año 2017 la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en conjunto con sus Gerencias, Jefaturas y Subgerencias que hacen parte del equipo de trabajo, llevó a cabo una serie de actividades que permitieron mejorar algunos de los procesos que se realizan por parte de cada una de las áreas, buscando la optimización y eficiencia de los mismos.

3.7.1 Gestión Tecnológica

Las actividades más importantes de la gestión operativa, táctica y estratégica de tecnología durante el primer semestre de 2017 se desarrollaron básicamente desde tres perspectivas:

1. Como apoyo al desarrollo de los Proyectos Estratégicos de la compañía, que se encontraban definidos para el 2017 y los que ya estaban en proceso de ejecución desde 2016.
2. El desarrollo de Proyectos propios del portafolio del Plan Estratégico de Tecnología (PETI) orientados a fortalecer la plataforma de hardware, software y redes, para crear un habilitador interno en aras de apoyar los proyectos transversales de la organización y de cara a apalancar las estrategias comercial, técnica y financiera de la organización.
3. Está enfocada a la Gestión de la Infraestructura bajo la cual están soportados los diferentes sistemas de información actuales de la compañía y que es la razón de ser del área de Tecnología.

A continuación, se abordará muy sucintamente estas tres perspectivas en las que se centró la gestión de tecnología durante el primer semestre, resaltando los hechos más relevantes.

Proyectos Estratégicos de compañía 2017.

Estos proyectos son apoyados en los aspectos tecnológicos por la Subgerencia de Planeación de TI (tecnología de la Información).

- **Decreto Reservas Técnicas**

Objetivo: Aplicar de manera específica el Decreto 2973 del 20 de diciembre de 2013, para que la compañía cuente con reservas técnicas acordes a la naturaleza de los riesgos asumidos y garanticen los intereses de los tomadores y asegurados.

Alcance: Implementar la automatización de reservas que resulten de la aplicación del Decreto.

Avance: Se implementaron el 100% de los desarrollos de los requerimientos de IBNR y Activo por Reaseguro, los cuales se encuentran en etapa de garantía.

El requerimiento de RGA se encuentra en etapa de pruebas por parte del equipo funcional, el avance a junio 30 de 2017 fue del 90%.

- **Redefinición Modelo Integral de Indemnizaciones**

Objetivo: Evaluar, definir e implementar un nuevo modelo del proceso de indemnizaciones

Alcance: Adecuación del proceso operativo para ramos generales y autos.

Avance: Se desarrollaron las fases de diagnóstico, validación, definición y diseño del nuevo modelo proceso de Indemnizaciones, el avance al 30 de junio de 2017 fue del 92%.

Proyectos Plan Estratégico de Tecnología (PETI) 2017.

Proyectos desarrollados por la Subgerencia de Planeación de TI



- **Gobierno de TI**

Objetivo: Establecer los primeros cuerpos de Gobierno de TI que nos permitan mantener el dinamismo de nuestro PETI, para apoyar la Estrategia Corporativa.

Alcance: Establecer la lista de procesos de TI que debe implementar o mejorar la compañía, realizar la evaluación de roles y responsabilidades de quienes administran los procesos de tecnología, establecer plan de trabajo de acuerdo con el gap obtenido y establecer el repositorio de artefactos arquitectónicos.

Avance: Se realizó el levantamiento de información y análisis de los tres macro procesos de TI, se validó cada uno de los flujos y está en proceso el análisis de los riesgos y la validación de las capacidades y responsabilidades de cada proceso, el proyecto a junio 30 de 2017 cerró con un avance real del 45%.

- **Nuevo CORE de Seguros**

Objetivo: Definir la mejor alternativa para el proyecto de cambio de CORE, que cumpla con los requerimientos: jurídicos, funcionales, económicos, tecnológicos y de mercado.

Alcance: Realizar todas las actividades de estudio de mercado, análisis de alternativas, validación de costos y definición de la mejor solución de CORE para la compañía.

Avance: Se realizó el estudio de mercado, el análisis tecnológico de las diferentes alternativas y la validación funcional de las soluciones, el proyecto a junio 30 2017 cerró con un avance real del 52%.

- **Unificación información del cliente y Arquitectura Empresarial.**

Los proyectos de unificación información del cliente y arquitectura empresarial, no se han iniciado y serán desarrollados en conjunto con la PMO de la compañía en el segundo semestre de 2017.

Proyectos desarrollados por la Subgerencia de Soporte Tecnológico.



- **Telefonía IP**

Objetivo: Diseño e instalación de la infraestructura para el esquema de Voz IP para Previsora a nivel nacional.

Alcance: Instalar la solución de voz sobre IP a nivel nacional para Previsora Casa Matriz y sucursales por etapas.

Avance: Se realizó el levantamiento de información y análisis de la infraestructura de telefonía (actual) de la compañía, se revisaron alternativas de mercado y está en proceso el análisis costo/beneficio para definir la mejor solución, se estima en el mes de agosto dar inicio del proceso contractual para adquirir e implementar la solución por fases terminando en el mes de noviembre según cronograma, el proyecto a junio 30 2017 cerró con un avance real del 47%.

- **Consolidación servidores sucursales.**

Objetivo: Centralizar todos los servicios de TI de las sucursales en Casa Matriz.

Alcance: Desinstalar los servidores de las sucursales sin impactar la operación de las mismas.

Avance: Se realizó el levantamiento de información, análisis y diagnóstico de los servidores de las sucursales, se están realizando pruebas “piloto” con sucursales para revisar el impacto de centralizar los servicios de TI, se estima en el mes de agosto tener el diseño de arquitectura para aprobación e iniciar el plan de implementación terminando en el mes de octubre, el proyecto a junio 30 2017 cerró con un avance real del 56%.

- **Implementación modelo de seguridad.**

Objetivo: Implementar el Modelo de Seguridad Informática.

Alcance: Basado en el diagnóstico del estado actual de la compañía respecto a la implementación de los controles tecnológicos de seguridad y de acuerdo con el análisis de riesgos elaborado para los activos críticos de los procesos de la Gerencia de Tecnología de la Información.

Avance: Se generaron los reportes definidos en el plan de implementación, acorde a los estándares de seguridad relacionados con los dominios de: cifrado de información, diseño de red ideal segura, guía de desarrollo seguro y relaciones con los proveedores, el proyecto a junio 30 2017 cerró con un avance real del 61%.

- **Estrategia de TI para el uso y apropiación**

Objetivo: Lograr que los usuarios finales internos de la compañía potencien sus capacidades de apropiación de recursos informáticos.

Alcance: El proyecto contempla llegar a todos los funcionarios de Previsora y establecer un catálogo de sistemas de información o herramientas de software para su adopción.

Avance: En el último trimestre del 2016 se definió el proyecto y se acordó iniciar su ejecución en junio 2017. A la fecha ya se tiene definido el grupo de interés (Gerentes Casa Matriz) y el diseño de la encuesta que se enviara para establecer las necesidades de formación. El proyecto a junio 30 2017 cerró con un avance real del 33%.

- **Plan de Continuidad de TI DRP (disaster recovery plan)**

Objetivo: Activar los sistemas de información categorizados por la compañía como “críticos”, en el centro de cómputo alternativo ubicado en la ciudad de Medellín.

Alcance: Tener el centro de cómputo alternativo en producción durante una semana en el mes de octubre de 2017, para soportar los procesos de la compañía.

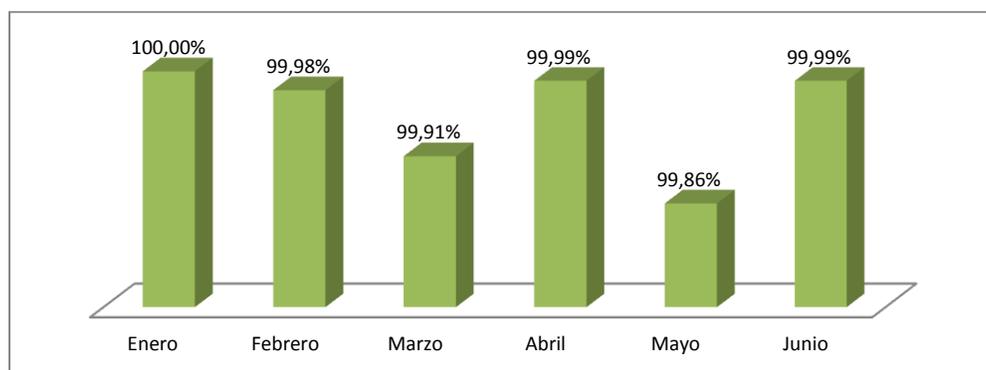
Avance: Este proyecto inicio en el mes de junio 2017, se ha trabajado en la revisión de la documentación, lecciones aprendidas y pruebas de la infraestructura tecnológica que permitan mitigar fallas para la activación programada para octubre 2017. El proyecto a junio 30 2017 cerró con un avance real del 29%.

Gestión de la infraestructura tecnológica.

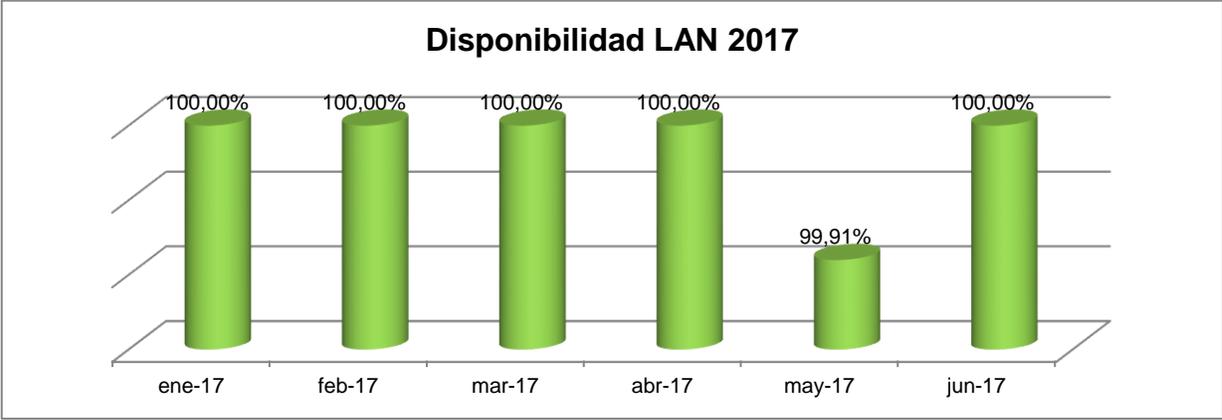
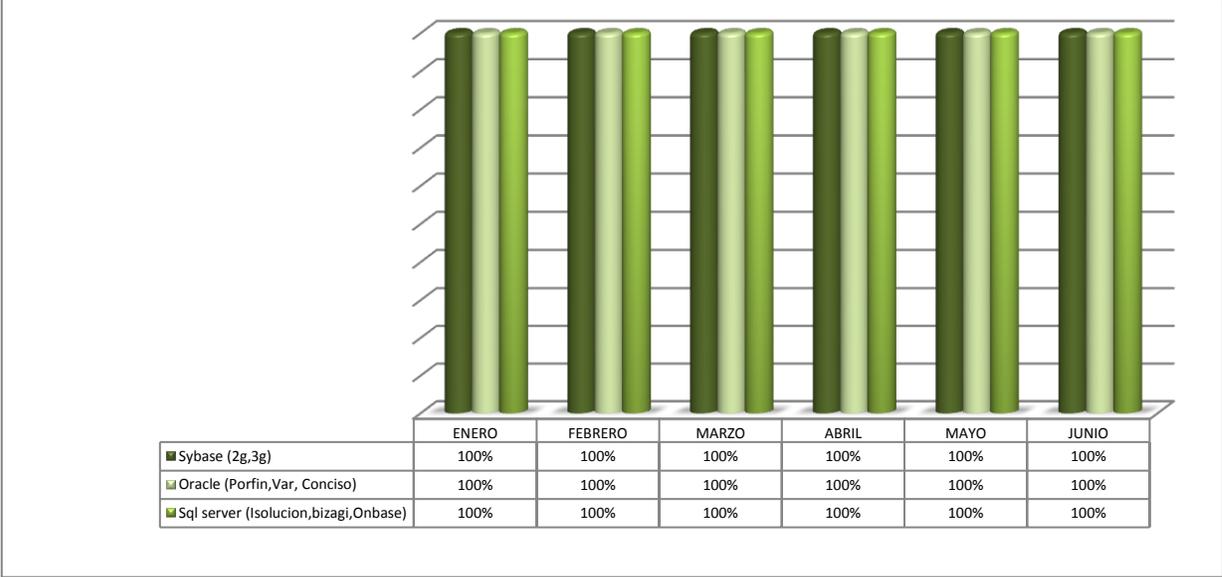
Indicadores de disponibilidad de la infraestructura de TI.

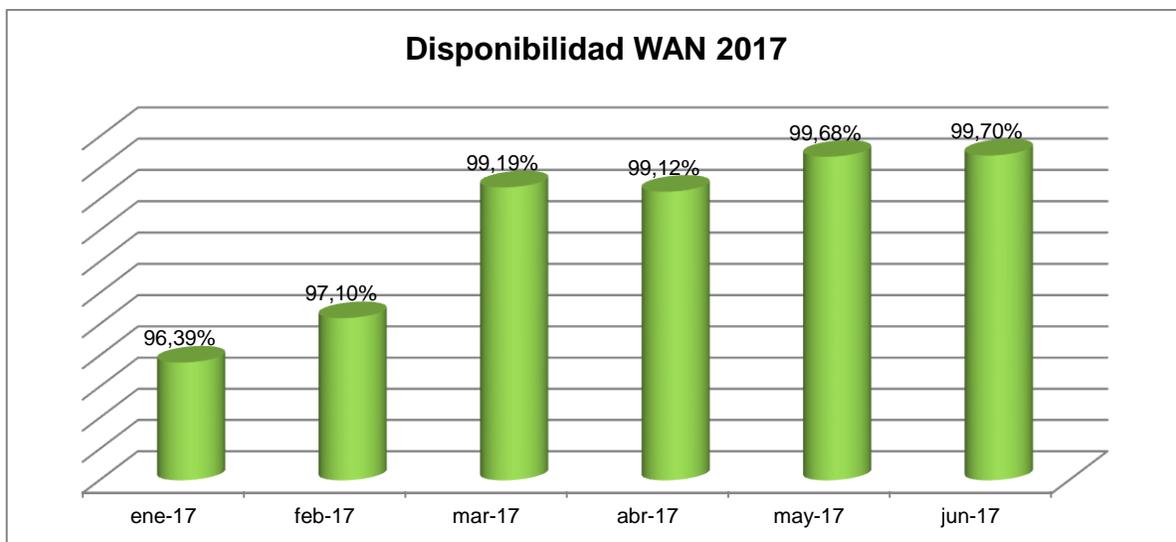
La Gestión de la infraestructura tecnológica de Previsora en cuanto a hardware (servidores), software (bases de datos) y redes (LAN: Red local y WAN: Conexión de sucursales a Casa Matriz), durante el primer semestre de 2017 presentó los siguientes indicadores de disponibilidad (medidos en horario hábil, 5 días / 10 horas):

Disponibilidad Servidores 2017



Disponibilidad Bases de Datos 2017





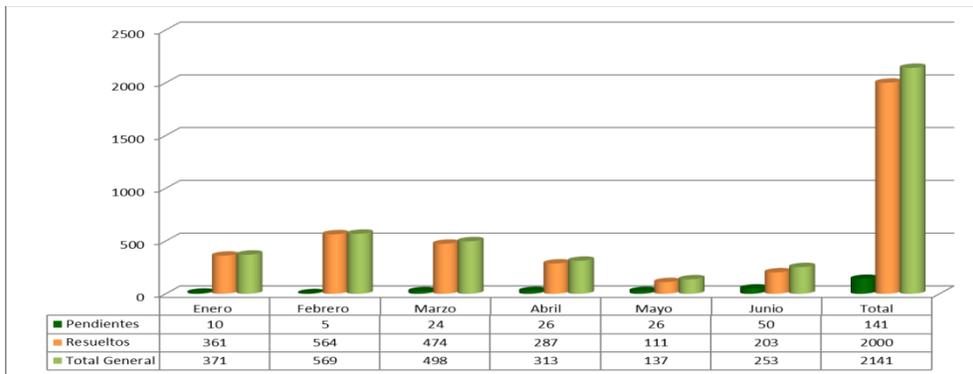
Como resultado del primer semestre 2017 la disponibilidad promedio por componente de la infraestructura tecnológica fue de:

Componente	Promedio Semestre
Servidores	99,96%
Bases de datos	100,00%
Red LAN	99,99%
Red WAN	98,53%

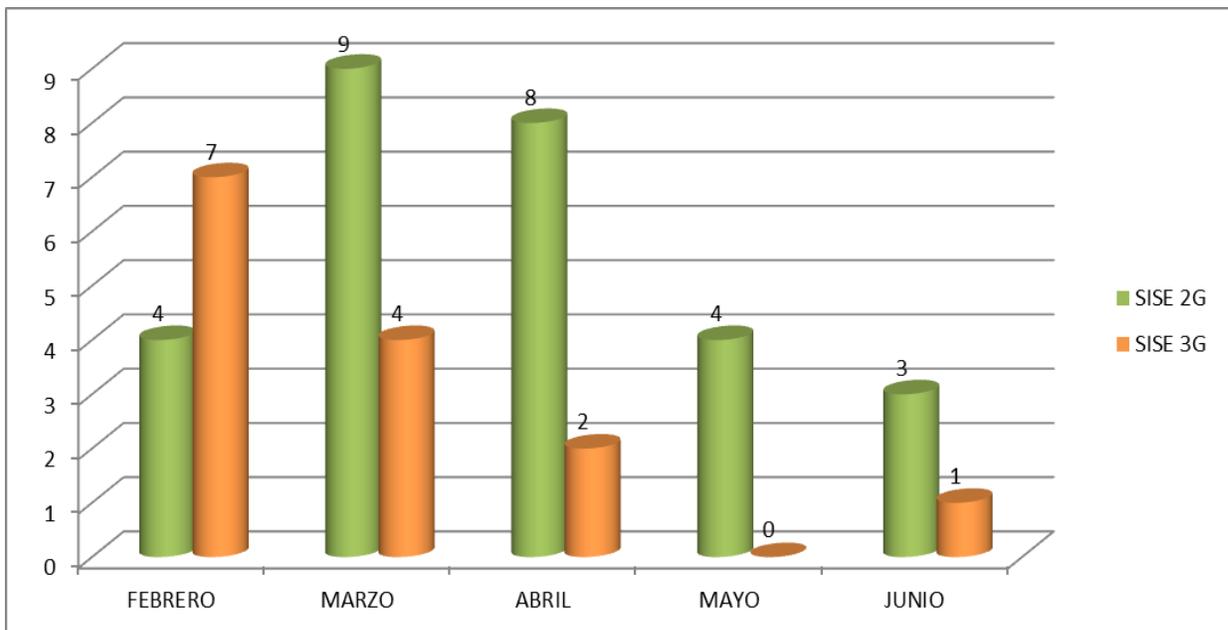
Indicadores de mantenimiento de aplicaciones

En cuanto al mantenimiento de aplicaciones, la Gerencia de Tecnología a través de la Subgerencia de Mantenimiento de Software ha desarrollado soluciones para atender las solicitudes de los usuarios, optimizando cada uno de los procesos administrados mediante los sistemas de información; adicional al proceso de corrección de las fallas que se presentan en la operación habitual.

Atención incidente de software de enero a junio 2017



Soluciones de fondo derivadas de Incidentes recurrentes enero a junio 2017

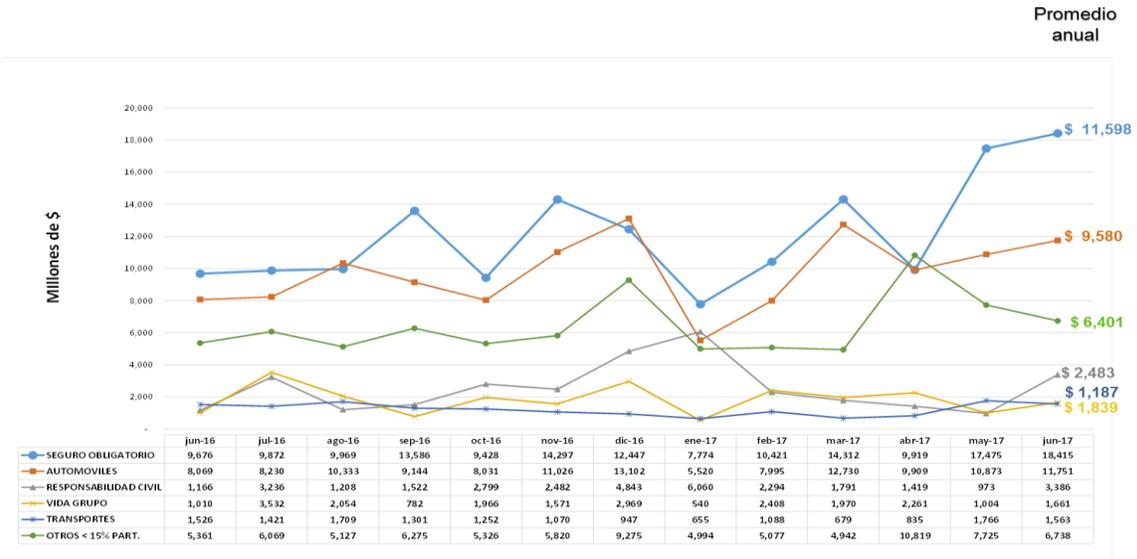


3.7.2 Gestión Operativa

Reservas y Pagos

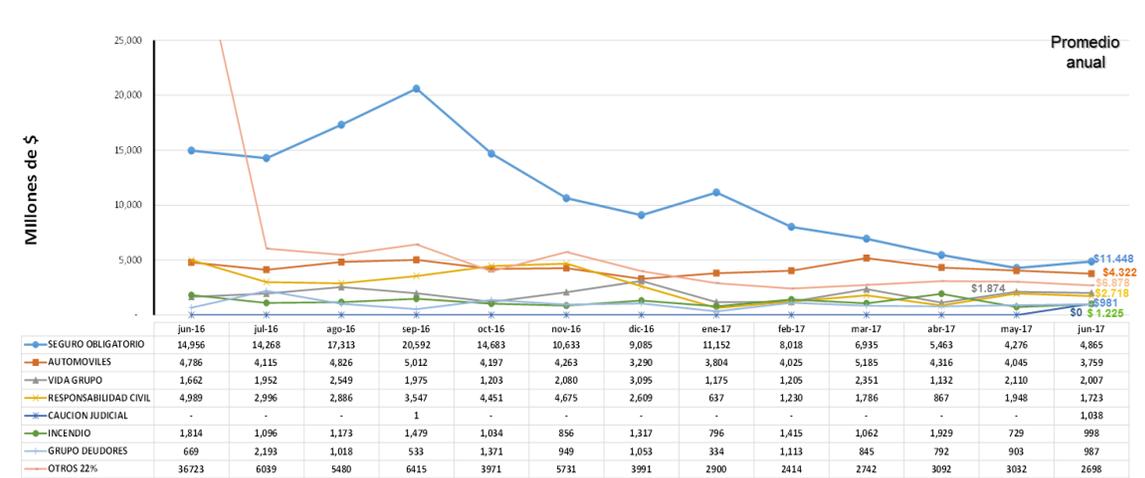
Evolución de siniestros pagados en la compañía, los cuales a corte de junio ascienden a \$43,513 millones de pesos:

SINIESTROS PAGADOS



Evolución de constitución de reservas en la compañía; para el mes de junio se constituyó una suma equivalente a \$18.076 millones:

CONSTITUCIONES (RESERVA INICIAL)



Proyecto Redefinición del Modelo Integral de Indemnizaciones

Durante todo el 2016 y primer semestre 2017, se realizaron una serie de actividades encaminadas a cumplir con el objetivo trazado al comienzo de la formulación de este proyecto, el cual se encuentra enfocado en evaluar, definir e

implementar las mejoras o nuevo diseño de los diferentes componentes del proceso de indemnizaciones, así como la evaluación de las herramientas tecnológicas que apoyan la gestión del proceso de indemnizaciones, esto con el fin de redefinir el modelo integral de indemnizaciones de Previsora identificando las oportunidades de optimización en los modelos de operación y mejoramiento del servicio al cliente, buscando a su vez la racionalización de costos de operación y mejora de la posición de riesgo operacional de la compañía.

Entre las principales actividades ejecutadas se encuentran:

- Análisis y diagnóstico del proceso actual (autos y generales) - 2016
- Benchmarking: visitas a aseguradoras (Suramericana, Allianz, Mapfre, Bolívar, Liberty) con el objetivo de revisar las mejores prácticas del mercado - 2016
- Definición, presentación y aprobación del modelo definitivo de automóviles
- Continuación del plan piloto de automóviles, el cual finalizó en el mes de enero de 2017
- Salida a producción operación indemnizaciones Automóviles en Bogotá

Proceso de Indemnizaciones Autos, estabilización nuevo modelo (Bogotá)

Frente a la estabilización del proceso indemnizaciones automóviles, se reforzaron las siguientes actividades:

- Gestión servicio al cliente
 - a) Se realiza por parte de las gestoras de servicio llamadas a los asegurados informando la fecha de entrega del vehículo
 - b) Se informa a los asegurados:
 - ✓ Fecha de entrega de repuestos cuando son de importación dando la opción de arreglo directo
 - ✓ Que los repuestos ya se encuentran en el taller cuando el vehículo se encuentra fuera de este
 - ✓ El estado de la reparación del vehículo
 - c) Comunicación continua con sucursales e intermediarios dando apoyo a los diferentes inconvenientes presentados en el proceso.
- Autorización reparación de daños: Al cierre del primer semestre se están generando autorizaciones de la reparación de los vehículos en dos días, si la reclamación cuenta con la documentación requerida para la definición de esta.

- Seguimiento y control diario a la mesa de repuestos.
- Reducción de quejas en un 35% al cierre del mes de junio.

Proceso de Indemnizaciones SOAT

- a) Estabilización de la primera fase del proceso de integración tecnológica de los sistemas que intervienen en el proceso de atención de siniestros de SOAT y AP (Sise, Onbase, Claimhunting).
- b) Implementación del nuevo modelo – proceso de generación de solicitudes y órdenes de pagos de forma masiva, el cual permitirá disminuir: operatividad, disminución de inconsistencias contables por aplicación de impuestos, disminución en las impresiones (solicitudes de pago, órdenes de pago), tiempos de atención de las reclamaciones.
- c) Optimización de actividades dentro del proceso operativo del BPO, lo que permitirá potencializar el recurso humano de la Subgerencia de Indemnizaciones SOAT, en otras actividades de análisis y depuración.
- d) Durante lo transcurrido en el año 2017, como resultado del nuevo enfoque de investigación contratado con el proveedor McLarens, ha dado como resultado inicial 672 casos no cubiertos.
- e) Durante el primer semestre del año 2017, se ha recibido un total de 177.390 reclamaciones. En promedio mensual, se han recibido 29.565 reclamaciones, lo cual representa una aumento del 22% comparado con el promedio mensual del año inmediatamente anterior.
- f) Durante el año 2017 se han pagado 152.901 reclamaciones, por un valor de \$79.306 millones, cifras que presentaron un incremento del 52% y 44% respectivamente, con relación al año 2016.
- g) En lo transcurrido del año 2017, se ha realizado una depuración de reservas por valor de \$ 794 millones de pesos que corresponden a 868 siniestros.

Optimización proceso de Caja, Banca y Coaseguros

Primas pagadas por las Coaseguradoras pendientes por aplicar

La Subgerencia de Caja, Banca y Coaseguros ha logrado mejorar los conceptos de primas pagadas por las coaseguradoras pendientes por aplicar en los sistemas de información de la compañía, pasando de 994 registros por valor de \$1.207 millones en primas en diciembre del año 2016, a 899 registros por valor de \$ 624 millones a junio de 2017, una disminución de 95 registros y \$ 583 millones, los cuales representan un 10% en registros y 48% en dinero.

CONCEPTO	AÑO 2017 (Junio)	AÑO 2016 (Diciembre)	VARIACIÓN	
			En Mill (\$)	%
PRIMAS PENDIENTES POR LEGALIZAR COASEGURO ACEPTADO(Cuenta Corriente)	\$ 624	\$ 1,207	\$ (583.00)	-48%

Cartera y provisiones

La cartera de los negocios de Coaseguros disminuyó en \$11.034 millones respecto al semestre inmediatamente anterior, pasando de \$30.942 millones en diciembre 2016 a \$ 19.908 millones en junio 2017, lo que significó una reducción del **52%** para coaseguro aceptado y **25%** para coaseguro cedido. La provisión constituida por concepto de cartera de coaseguro aceptado disminuyó en \$81 millones, representados en un 12%, pasando de \$699 millones en diciembre 2016 a \$ 618 millones en junio 2017.

TIPO DE NEGOCIO	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN			
	SALDO DE CARTERA (Mill de \$)	PROVISIÓN (Mill de \$)	SALDO DE CARTERA (Mill de \$)	PROVISIÓN (Mill de \$)	SALDO DE CARTERA		PROVISIÓN	
					Mill de \$	%	Mill de \$	%
COASEGURO ACEPTADO	\$ 6,107	\$ 618	\$ 12,617	\$ 699	\$ (6,510)	-52%	\$ (81)	-12%
COASEGURO CEDIDO	\$ 13,801	\$ -	\$ 18,325	\$ -	\$ (4,524)	-25%	\$ -	
TOTALES	\$ 19,908	\$ 618	\$ 30,942	\$ 699	\$ (11,034)	-36%	\$ (81)	-12%

Siniestros pendientes por legalizar

La provisión constituida por concepto siniestros pagados pendientes por legalizar disminuyó en \$427 millones, representados en un **33%**, pasando de \$1.291 millones en diciembre 2016 a \$ 864 millones en junio 2017.

CONCEPTO	AÑO 2017 (Junio)	AÑO 2016 (Diciembre)	VARIACIÓN	
			En Mill (\$)	%
PROVISIÓN CUENTA CORRIENTE COASEGURO ACEPTADO (Siniestros)	\$ 864	\$ 1,291	\$ (427.13)	-33%

Cambios en el proceso de indemnizaciones Coaseguro Aceptado

Se rediseñó y unificó en un informe el detalle de registros de pagos y salvamentos pendientes por legalizar a junio de 2017, el mismo permite controlar la cantidad de registros pendientes, optimizar el proceso de conciliación mensual de saldos por compañía coaseguradora y generar informes para monitorear el comportamiento periódico del proceso.

DETALLADO DE REGISTROS DE SINIESTROS PENDIENTES POR LEGALIZAR A JUNIO DE 2017				
COASEGURADORAS	VALOR EN MILLONES	CANTIDAD REGISTROS	% DISTRIBUCIÓN	
			Mill \$	Cant. de Registros
QBE	\$ 251	586	31%	33%
ALLIANZ	\$ 158	380	20%	21%
ALLIANZ VIDA	\$ 109	17	14%	1%
POSITIVA	\$ 101	142	13%	8%
MAPFRE	\$ 50	406	6%	23%
LIBERTY	\$ 44	81	6%	4%
COLPATRIA	\$ 37	81	5%	4%
GENERALI VIDA	\$ 28	18	3%	1%
SOLIDARIA	\$ 9	4	1%	0%
SURAMERICANA	\$ 6	25	1%	1%
BOLIVAR	\$ 4	4	1%	0%
ESTADO VIDA	\$ 2	25	0%	1%
ESTADO	\$ 1	10	0%	1%
BBVA	\$ 1	2	0%	0%
MAPFRE VIDA	\$ 1	15	0%	1%
ROYAL	\$ 0	5	0%	0%
GENERALI	\$ (0)	1	0%	0%
TOTALES	\$ 801	1802	100%	100%

Cifras en Millones de pesos

El proceso de registro y legalización de siniestros (pagos y reservas) se reestructuró logrando distribuir los siniestros reportados en remesa por compañía coaseguradora y no por cantidad de registros, lo que permite mayor control y seguimiento a los resultados mensuales por funcionario, apoyados en un cronograma mensual de actividades.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el primer semestre de 2017, se continuó con las actividades de capacitación mensual dirigida a los analistas de las jefaturas con enfoque técnico – jurídico, en ramos como: Responsabilidad Civil Extracontractual, Daños Materiales Combinados, Lucro Cesante, Transportes y Vida Grupo, taller de automóviles con ejercicios teóricos y prácticos de peritación.

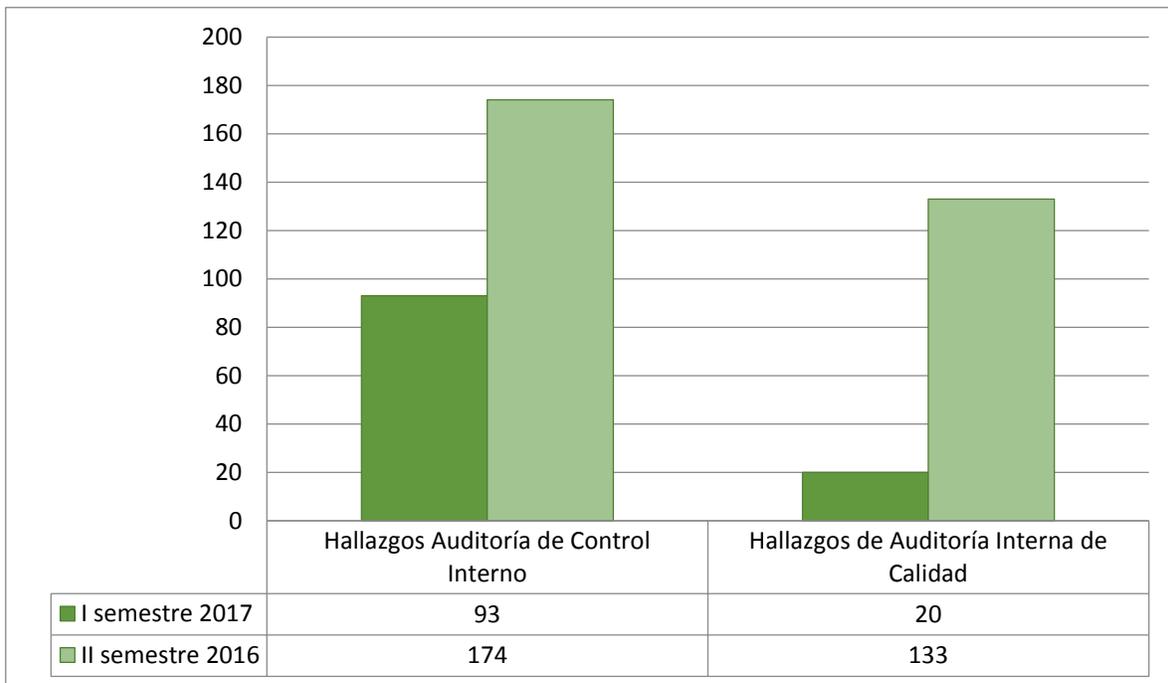
4. Evaluación del sistema de control interno

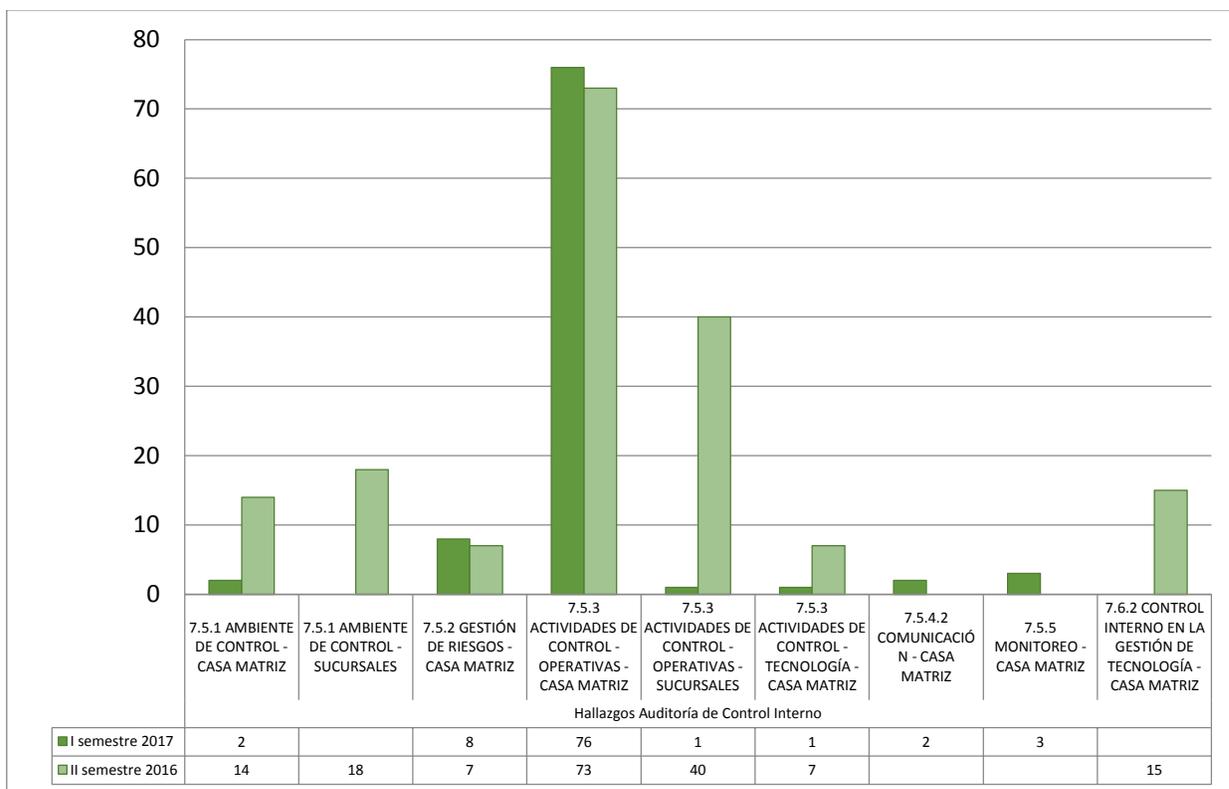
Con criterios de mejoramiento continuo, la evaluación del sistema de gestión integral se efectúa de acuerdo con:

- El Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 por medio del cual se actualizó el modelo estándar de control interno (MECI), en lo referente a módulos, componentes, elementos y eje transversal.
- Un enfoque basado en riesgos y controles
- Cada uno de los elementos definidos en la parte I, Título I, Capítulo IV de la circular externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera, incluyendo Gestión de Tecnología y Gestión Contable.

La Oficina de Control Interno ha llevado a cabo una supervisión independiente sobre la calidad y efectividad del ambiente de control interno, la administración de riesgos, los sistemas y procesos de gobierno corporativo. Asimismo, ha supervisado la efectividad y observancia de la entidad a las políticas y prácticas de cumplimiento para lo cual ha diseñado un plan de auditoría que incluye los procesos de la entidad, las sucursales, los sistemas de información, la ejecución de auditorías especiales y la emisión de recomendaciones para el fortalecimiento del sistema.

A continuación se presenta la evolución de las oportunidades de mejora derivadas de las auditorías de Control Interno y de Calidad. También se reportan las acciones de mejora indicando los elementos del Sistema de Control Interno.





Las evaluaciones llevadas a cabo están contempladas en el plan de auditoría aprobado por el comité de auditoría de Junta Directiva y tienen como objetivo dar cobertura a:

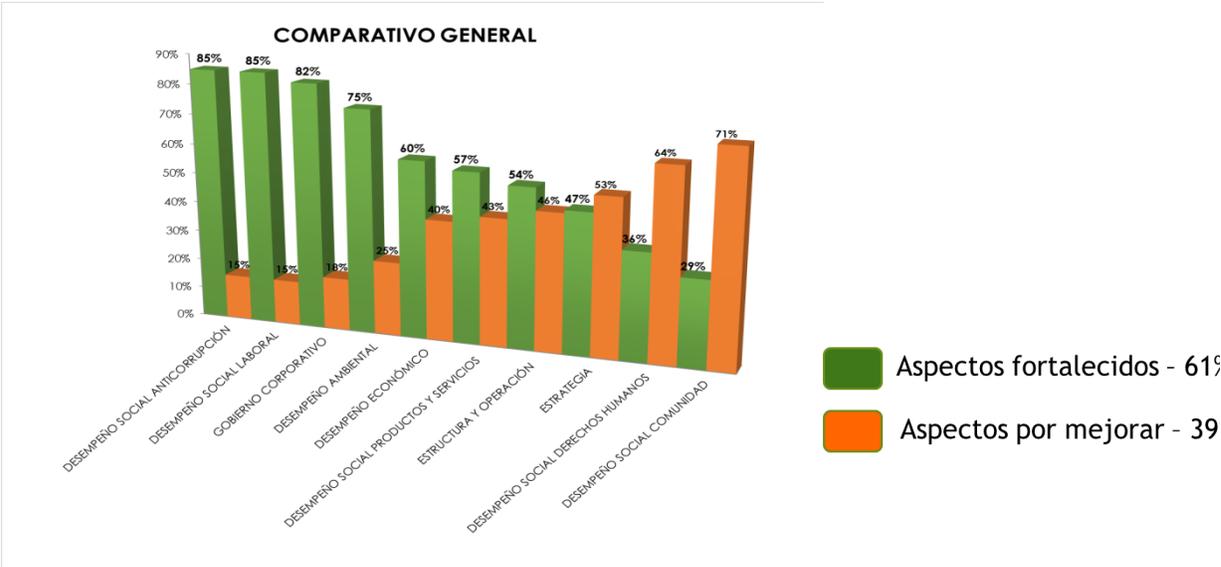
- a) Las actividades desarrolladas por la entidad.
- b) La efectividad y eficiencia del sistema de control interno.
- c) La efectividad y eficiencia de la función de Gestión de Riesgos y de la Estructura de Gestión de Riesgos.
- d) La confiabilidad, efectividad e integridad de los sistemas y procesos de gestión de información, incluyendo su relevancia.
- e) Monitoreo al cumplimiento de las obligaciones legales y regulaciones, internas y externas.

Las auditorías se realizan con un enfoque de riesgos y controles y los informes y las recomendaciones son presentados al presidente de la compañía y comités de presidencia y auditoría.

Los responsables de los procesos suscriben planes de acción orientados al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral, y periódicamente se realiza seguimiento a su implementación.

5. Responsabilidad Social, Ambiental y Gobierno Corporativo

Durante la vigencia 2016, Previsora realizó un diagnóstico a través de la realización de 107 preguntas a las áreas concernidas, que se consideraron pertinentes y que le apuntan a la norma ISO 26000. Asimismo, a la percepción del grupo de interés de funcionarios frente a la Responsabilidad Social. Lo anterior, basado en el modelo libre de responsabilidad social, adaptado y adecuado para la compañía. El resultado del diagnóstico refleja que la compañía tiene aspectos fortalecidos en un 61% y aspectos por mejorar con un porcentaje del 39%, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Como resultado del diagnóstico se establecieron estrategias para fortalecer la responsabilidad social al interior de la compañía con acciones de corto, mediano y largo plazo.

Adicionalmente, con el compromiso adquirido por la compañía con la adhesión a Pacto Global de las Naciones Unidas, inicia acciones encaminadas al cumplimiento de los principios en sus cuatro ejes que son: (Medio Ambiente, Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción). A continuación se

presentan las acciones que se han llevado a cabo para fortalecer estos ejes, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2017:

DERECHOS HUMANOS

1. Página web accesible.

La compañía realizó acercamiento con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) con el fin de revisar la accesibilidad de la página web y así lograr el cumplimiento de los requisitos para contar con una página web en categoría A, esto quiere decir que se cumplirán con mínimo 15 requisitos que reducirán barreras a la información web, para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información. Partiendo de esta idea, una página accesible lo sería tanto para una persona con discapacidad, como para cualquier otra persona que se encuentre bajo circunstancias externas que dificulten su acceso a la información.

2. Mapeo Grupos de Interés

El relacionamiento con sus grupos de interés es de vital importancia para la compañía por lo que se generará un documento que actualice la identificación y así mismo su nivel de relacionamiento, toda vez que la identificación que se encuentra en los documentos que reposan en la compañía no contemplan variables de relacionamiento.

ANTICORRUPCIÓN

Previsora tiene un claro compromiso con cero tolerancia a la corrupción por lo que a través de las estrategias de **gobierno corporativo** se encuentra realizando las siguientes acciones:

1. Reforma Estatutaria

Con el fin de aplicar los principios establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Superintendencia Financiera de Colombia en marco del Código País, la compañía realizará una propuesta para la reforma de los Estatutos que en términos generales contempla el monitoreo de relacionamiento con los diferentes grupos de interés su aplicación, así como los

instrumentos de Gobierno Corporativo que permitan el adecuado y transparente funcionamiento de la compañía, al igual que la composición, funciones entre otras. Por otra parte, como consolidación de la estrategia de transparencia Previsora se compromete a comunicar a sus grupos de interés la pertinencia de dicha reforma.

2. Actualización del Código de Ética

En el primer semestre de 2017, la compañía realizó la modificación del código de ética que en términos generales contó con las siguientes modificaciones, planeando comunicar a sus grupos de interés dichos cambios en el segundo semestre de 2017:

- ✓ Lenguaje más claro y preciso
- ✓ Compromiso explícito de lucha contra la corrupción, la transparencia, una cultura de hablar libremente, hacer preguntas, resolver las dudas y denunciar desviaciones, un compromiso con el trabajo justo, frente a la libre competencia y la protección del consumidor, y la responsabilidad social
- ✓ Capítulo dedicado a PROGRAMA DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO – PETC con responsables, roles, acciones, monitoreo y directrices en relación con el código y su aplicabilidad.

ESTANDARES LABORALES

Previsora ha iniciado acciones con el fin de determinar el grado de alineamiento de la compañía en relación con la norma OHSAS 18.001 con el fin de contar con la certificación de dicha norma. Esto redundará en el establecimiento de programas de riesgo cardiovascular, psicosocial, entre otros, que finalmente intervienen directamente en el bienestar de los colaboradores.

MEDIO AMBIENTE

PREVISORA comprometida con el ambiente, ha velado para que desde su cadena de valor (clientes, aliados estratégicos, proveedores y funcionarios) se pueda preservar los recursos naturales y generar los mínimos impactos ambientales derivados de las labores propias de la organización.

Por ello, basada en sus iniciativas de carácter voluntario, ha ratificado sus programas ambientales que buscan la disminución del consumo de agua, energía

y papel, así como también una mayor utilización de los residuos reciclables y minimización de los residuos ordinarios. Al mismo tiempo, se ha capacitado al personal de la compañía en temas ambientales, para que cada vez sea mayor su compromiso, y que el cuidado del medio ambiente sea parte de la cultura de Previsora.

Como muestra del compromiso ambiental, desde el año 2015, se ha mantenido la certificación en ISO 14001 versión 2004, y para el año 2018 se continuará con la certificación ISO 14001 evolucionando a la versión 2015.

Buscando este objetivo, en lo transcurrido del presente año, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Capacitación a empleados en Auditoría Interna en ISO 14001:2015
- 16 Auditorías Internas Ambientales a las diferentes áreas de la compañía
- Se han realizado inspecciones ambientales a 4 talleres aliados de automóviles
- Se han realizado 18 sesiones de capacitación en temas ambientales y se han capacitado a 285 empleados
- Se han evaluado 4 licitaciones abiertas desde el componente ambiental
- Se continúa con la campaña de recolección de tapas plásticas para ayudar a niños con cáncer por medio de la Fundación SOL EN LOS ANDES.
- Se continúa con la campaña 5 Sentidos, que busca por medio de actividades de orden y aseo en los puestos de trabajo, recolectar fondos aprovechando los residuos reciclables para donar a fundaciones sin ánimo de lucro.